

”Hei miten voin auttaa?”

Vuorovaikutuksen sujuvuus ICT-yrityksen teknisen asiakastuen puheluissa

Pro gradu -tutkielma

Johanna Olkku

Helsingin yliopiston

suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto

Suomen kieli

Toukokuu 2019



Tiedekunta/Osasto – Fakultet/Sektion – Faculty Humanistinen tiedekunta		Laitos – Institution – Department Suomalais-ugrilainen ja pohjoismainen osasto
Tekijä – Författare – Author Johanna Olkku		
Työn nimi – Arbetets titel – Title "Hei miten voin auttaa?" Vuorovaikutuksen sujuvuus ICT-yrityksen teknisen asiakastuen puheluissa		
Oppiaine – Läroämne – Subject suomen kieli		
Työn laji – Arbetets art – Level Pro gradu -tutkielma	Aika – Datum – Month and year Toukokuu 2019	Sivumäärä– Sidoantal – Number of pages 81+1 sivua
Tiivistelmä – Referat – Abstract <p>Tutkimuksessa tarkastellaan ICT-yrityksen teknisen asiakastuen palvelupuheluita. Puheluiden osapuolina ovat viroa äidinkielenään, mutta suomea vieraana kielenään vähintään B2-tasoisesti osaavat teknisen tuen asiantuntijat ja suomea äidinkielenään puhuvat asiakkaat. Tutkimuskysymykset ovat seuraavat: 1. Miten palvelupuhelun sujuvuus ja epäsujuvuus ilmenevät, ja mitkä seikat puheluissa aiheuttavat sujuvuutta ja mitkä epäsujuvuutta? 2. Mitkä ovat asiakkaan odotukset teknisen asiakastuen puhelimitse suorittamassa ongelmanratkaisussa? Lisäksi tarkastellaan sitä, miten usein puheluissa sujuvuuden katkeaminen johtuu kakkoskielisen asiantuntijan suomen kielen taidosta. Työn tarkoituksena on löytää keinoja, joiden avulla palvelupuheluista saadaan sujuvampia ja tehokkaampia ja joiden avulla puhelinpalvelun asiakastytyväisyys paranee, vaikka asiakkaiden antamat arviot ovat jo lähtökohtaisestikin hyviä.</p> <p>Tutkimusaineisto koostuu 162 suomenkielisestä palvelupuhelusta, jotka on tallennettu Tieto Oyj:lla kesällä 2018. Lisäksi käytössä on lähes 2500 asiakaspalautetta, joista tutkittiin tarkemmin niitä, jotka koskevat suomea vieraana kielenään puhuvien asiantuntijoiden hoitamia palvelupuheluita. Tutkimusmenetelmänä käytetään vuorovaikutustutkimusta ja tarkemmin keskusteluanalyysiä. Aineiston käsittelyssä noudatetaan GDPR-tietosuojalainsäädännön vaatimuksia.</p> <p>Tutkimuksessa on analysoitu sekä tilanteita, joissa vuorovaikutuksen eteneminen on epäsujuvaa tai ongelmallista, sekä tilanteita jotka etenevät sujuvasti. Analyysin perusteella puheluita erottuu kolme seikkaa, joihin kiinnitetään tarkemmin huomiota. Nämä ovat pitkät tauot puheluissa, ongelmat puheluiden johtamisessa ja asiantuntijan rooliodotusten vastainen toiminta. Työssä osoitetaan, että teknisen palvelupuhelun kaltaisissa institutionaalisissa keskusteluissa pitkätkin tauot puheessa ovat tavallisia, mutta keskeistä asiakaskokemuksen kannalta on se, miten ne valmistellaan. Kun asiantuntija ilmaisee jollain tavalla, että hän aikoo keskittyä ruututyöskentelyyn ja tulossa on tauko keskustelussa, asiakas hyvin harvoin häiritsee asiantuntijan aloittamaa taukoa ottamalla vuoroa itselleen. Hyvin valmistellut tauot voivat kestää usean minuutin ajan ilman, että asiakas pitää niitä ongelmallisena. Valmistelemattoman tauon aikana asiakas saattaa ilmaista epätietoisuutensa siitä, onko asiantuntija enää mukana puhelussa.</p> <p>Toinen merkittävä asia on puhelun johtaminen, johon liittyvät asiantuntijan puolelta myös puhelun tehokas haltuunotto heti tervehdysten jälkeen ja sujuva lopettaminen, kun ongelma(t) on käsitelty. Puhelun aikana asiantuntijan on johdettava puhelua aktiivisesti, jolloin puhelu etenee sujuvasti ja asiakkaan kokemus palvelusta paranee. Asiakkaan antaman tiedon, kysymysten ja pyyntöjen sivuuttaminen voi johtaa asiakkaan toistuviin palaamisiin niihin.</p> <p>Kolmas tarkemmin analysoitu asia on asiantuntijan käyttäytyminen rooliodotusten mukaisesti. Teknisen tuen asiantuntijalta odotetaan palautteiden perusteella hillittyä ja asiallista käytöstä. Mikäli asiantuntija toimii odotusten vastaisesti nauramalla asiakkaalle tai ylikorostamalla ongelman vakavuutta, asiakas menee hämilleen tai alkaa puolustautua. Näiden kolmen pääkohdan lisäksi tutkimuksessa osoitetaan, että Tiedon teknisen asiakastuen kakkoskielisten asiantuntijoiden suomen kielen taito on riittävällä tasolla suomea äidinkielenään puhuvien asiakkaiden kanssa toimimiseen puhelutilanteessa.</p> <p>Tutkielma lisää näköalaa suomenkielisten institutionaalisten puheluiden tutkimukseen niissä tapauksissa, kun asiantuntija ja asiakas toimivat epäsymmetrisessä asemassa toisiinsa nähden. Lisäksi tässä tutkielmassa monista muista Suomessa tehdyistä tutkimuksista poiketen kakkoskielinen osallistuja on asiantuntija ja äidinkielinen toimija asiakas, jolloin huomataan, että riittävällä kielitaitotasolla toimittaessa kakkoskielisen asiantuntijan kielitaito ei ole määräävässä asemassa puhelussa, vaan osanottajat toimivat asiantuntija-asiakas-rooliensa mukaisesti.</p>		
Avainsanat – Nyckelord – Keywords institutionaalinen keskustelu, keskusteluanalyysi, S2, asiakastuki, tekninen tuki, palvelupuhelu, suomi toisena kielenä, vuorovaikutus, ICT, TVT		
Säilytyspaikka – Förvaringställe – Where deposited Keskustakampanuksen kirjasto, Muoto-opin arkisto		
Muita tietoja – Övriga uppgifter – Additional information		

Sisällys

1	Johdanto.....	1
1.1	Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset	2
1.2	Aineiston esittely.....	4
1.3	GDPR-tietosuojalainsäädännön huomioiminen aineiston käsittelyssä	6
1.4	Asiakastuen asiakastyytyvyyden lähtötilanne.....	7
2	Teoreettis-metodinen lähestymistapa	8
2.1	Keskustelunanalyysi ja vuorovaikutustutkimus	8
2.2	Asiakkaiden palvelupuhelutilanne institutionaalisena keskusteluna.....	9
2.3	Kieliasenteet ja kakkoskielinen asiakaspalvelija.....	13
3	Palvelupuhelun rakenne.....	16
3.1	Aloititus ja ongelmasta kertominen	18
3.2	Ongelmanratkaisu ja puhelun päättäminen	19
4	Asiantuntijan toiminta puhelun aikana	23
4.1	Pitkien taukojen hallinta puhelussa	24
4.1.1	Tauot asiantuntijan tutkiessa ongelmaa asiakkaan työasemalla	26
4.1.2	Tauot asiantuntijan tutkiessa ongelmaa omalla työasemallaan	36
4.2	Palvelupuhelun ja ongelmanratkaisun johtaminen.....	40
4.3	Asiantuntijan roolin rikkoutuminen	51
5	Epäsymmetriasta johtuvat ongelmat	57
5.1	Kielellinen epäsymmetria – asiantuntija ei ymmärrä asiakasta	60
5.2	Tiedon ja tietämyksen epäsymmetria – asiakas ei ymmärrä asiantuntijaa.....	63
6	Tutkimustulokset ja johtopäätökset	67
6.1	Yhteenvetoa ja pohdintaa tutkimustuloksista.....	68
6.2	Ehdotukset puhelinpalvelun viestinnän kehittämiseksi Tiedolla	72
6.3	Tutkimuksen luotettavuuden arviointi.....	75
6.4	Jatkotutkimusmahdollisuudet.....	75
	Lähteet	77
	Liite: Litterointimerkit.....	82

1 Johdanto

Useat Suomessa toimivat ICT-alan¹ yritykset ovat ulkoistaneet asiakastukikeskuksensa Suomea alhaisemman kustannustason maihin tai perustaneet tytäryhtiön johonkin näistä maista. Esimerkiksi Viro on houkutteleva paikka suomenkielisen asiakaspalvelun tuottamiseen, sillä siellä on suomea osaavia työntekijöitä, palkkataso ei ainakaan vielä ole Suomen tasolla ja se on fyysisesti lähellä meitä eli matkustaminen maiden välillä on nopeaa. Palkkataso tulee kuitenkin ainakin ICT-alalla nousemaan nopeasti, sillä Virossa toimivissa ICT-alan asiakaspalvelua tuottavissa yrityksissä kilpailu suomen kieltä osaavista työntekijöistä on kova eikä kaikkiin yrityksiin välttämättä helposti löydy suomen kieltä hyvin taitavia osaajia. Viroon houkutellaan siksi paljon ICT-alan työntekijöitä myös Suomesta esimerkiksi tuottamaan asiakaspalvelukeskuksissa palvelua suomenkielisille asiakkaille.

Oma kiinnostukseni ICT-alan yritysten ulkomailla toimivaa asiakaspalvelua kohtaan heräsi toimiessani Tieto Oyj:lla² projektipäällikkönä projekteissa, joissa asiakkaiden palvelutiimejä perustettiin yrityksen Tallinnan asiakaspalvelukeskukseen. Tiedon asiakastukikeskuksessa Tallinnassa palvellaan asiakkaita hyvin monella kielellä, ja siellä työskenteleviltä asiantuntijoilta vaaditaan sekä soveltuvaa kielitaitotasoa että teknistä osaamista, joskin he saavat koulutusta esimerkiksi asiakkaan järjestelmiin myös työssään. Asiakkaat antavat nykyään varsin hyvää palautetta Tallinnan asiakastuen toiminnasta. Joskus palaute on kuitenkin ollut kriittisempää. Tiedolla onkin tavoitteena saada asiakastuki toimimaan tehokkaammin ja pidettyä asiakastytytyväisyys korkeana.

Tässä tutkimuksessa analysoin teknisen asiakastuen palvelupuheluiden piirteitä ja erityisesti niitä kohtia, joissa keskustelun eteneminen syystä tai toisesta katkeaa tai joissa jokin asiantuntijan³ toiminta aiheuttaa hämmennystä asiakkaassa. Mukana on myös suomi toisena ja vieraana kielenä -näkökulma, sillä tutkimuksessa mukana olevat asiantuntijat ovat äidinkieleltään vironkielisiä, mutta toimivat suomen kielellä Tiedon suomalaisten asiakasyritysten palvelupuheluita hoitaessaan. Tästä syystä minua kiinnostaa myös se, vaikuttaako keskustelun pysähtymisiin ja väärinymmärryksiin

¹ Engl. *information and communication technology*, tieto- ja viestintätekniikka. (<http://www.kielitoimistonohjepankki.fi/ohje/438>). Raportissa ei käytetä suomenkielistä lyhennettä TVT, koska kokemukseni mukaan sen käyttö Suomessa ICT-alalla on hyvin vähäistä.

² Lisätietoja: <http://www.tieto.com>

³ Asiantuntijat tässä raportissa ovat niitä henkilöitä, jotka vastaavat asiakastuessa asiakkaiden puheluihin. Asiantuntijoita on myös muissa tiimeissä ja kun viittaa heihin, se mainitaan kyseisessä kohdassa erikseen.

osanottajien erilainen kielitausta. Tämän tutkimuksen tulosten perusteella Tiedolla muun muassa kehitetään asiakastuen koulutusta, jotta palvelussa päästään vielä nykyistään parempiin tuloksiin ja täytetään asiakkaiden odotukset laadukkaasta teknisestä puhelinpalvelusta.

Ensimmäisessä alaluvussa esittelen Tallinnassa toimivaan Tieto Oyj:n asiakastukeen liittyvät tutkimuskysymykset ja taustoitan niitä lisää. Alaluvussa 1.2 kerron tarkemmin aineistosta. Koska tutkimus liittyy yrityksen asiakastuen palvelupuheluiden asiakastytyvyyteen, pidän myös tärkeänä selvittää alaluvussa 1.3 tilannetta, joka Tiedon asiakastuen asiakastytyvyydessä oli kesällä 2018, koska sen avulla saadaan todettua lähtötilanne ja tehtyä joitain ennakko-odotuksia tuloksista. Luvut 2 ja 3 sisältävät katsausta aiempiin tutkimuksiin ja taustateoriaa. Luvut 4 ja 5 ovat aineistoni varsinaisia analyysilukuja. Viimeisessä luvussa 6 kerron johtopäätöksistä sekä teen tulosten perusteella ehdotuksia Tiedon teknisen puhelinpalvelun vuorovaikutuksen kehittämiseksi.

1.1 Tutkimusaihe ja tutkimuskysymykset

Tässä tutkimuksessa analysoin Tieto Oyj:n Tallinnassa toimivassa tytäryhtiössä Tieto Estoniassa toimivan asiakastuen vuorovaikutusta puhelimitse tapahtuvassa ongelmanratkaisussa⁴. Puhelintukea hoitavat asiantuntijat ovat äidinkieleltään vironkielisiä ja heidän asiakkaansa äidinkieleltään suomenkielisiä. Heidän välisensä kommunikaatio tapahtuu vain suomeksi. Inkeri Lehtimaja ja Salla Kurhila (2018b) ovat tutkineet suomea äidinkielenä ja toisena kielenä puhuvien hoitajien ja äidinkielenään suomea puhuvien lääkärin vuorovaikutusta sairaalassa. Tulostensa perusteella he ovat kouluttaneet hoitajia ymmärtämään, mitä lääkärit kommentoillaan ja kysymyksillään tarkoittavat, sillä aina odotettu vastaus ei ollut sitä, mitä suomen kielen oppitunneilla on tietynmuotoiseen kysymykseen vastaamisesta opetettu. Lehtimaja ja Kurhila toteavat, että ammatillista kielitaitoa pidetään erottamattomana osana hoitajien ammattitaitoa (Lehtimaja & Kurhila 2018a). He kirjoittavat *Kieli, koulutus ja yhteiskunta* -verkkolehdeissä vuonna 2018 julkaistussa artikkelissaan, että hoitajien pitää osata monissa tilanteissa tarkkailla tilannetta ja säädellä osallistumistaan hienovaraisesti. Tällaisten

⁴ Kutsun ongelmaksi ITIL-mallin mukaista häiriötä, koska se voi lukijalle paremmin kuvata tilannetta puhelun soittajan kannalta. (Lisätietoja ITIL-mallista: <https://www.axelos.com/best-practice-solutions/itil>.)

taitojen hallinta ei ole helppoa edes ensikielisille, ja kakkoskielisille se voi olla hyvinkin haastavaa. (Lehtimaja & Kurhila 2018b.)

Suomea vieraana kielenä puhuvilla asiantuntijoilla on vastaava tilanne kieli- ja ammattitaidon yhdistämisen suhteen kuin sairaanhoitajilla. Heidän pitää ymmärtää asiakkaan kertomasta tämän ongelma, toimia ammattimaisesti ja omien rooliensa odotusten mukaisesti sekä palvella asiakasta niin, että tämä kokee tulevansa huomioiduksi ja palvelluksi. Asiantuntijan pitää näiden lisäksi osata suhteuttaa oma puheensa asiakkaan tasolle eli puhua teknisistäkin asioista niin, että asiakas ymmärtää, mistä on kyse. Tiedon asiakastuessa kerätään jatkuvasti asiakaspalautetta ja asiakastytyväisyys halutaan pitää korkeana. Kakkoskielisen⁵ asiantuntijan pitää hallita sekä itselleen vieras kieli että muu vuorovaikutus hyvin, jotta asiakas on tyytyväinen palveluun. Lisäksi Tieto toivoo puheluiden olevan sujuvia ja kestoaltaan mahdollisimman lyhyitä, jotta vastattujen puheluiden määrä olisi mahdollisimman suuri, jolloin toimintaan saadaan lisää tehokkuutta. Tässä tutkimuksessa analysoitujen asiakaspalautteiden perusteella myös asiakkaat arvostavat nopeaa palvelua, sillä se mainittiin positiivisissa palautteissa hyvin usein.

Edellä olen pohjustanut tutkimuskysymyksiäni, jotka ovat seuraavat:

1. Miten palvelupuhelun sujuvuus ja epäsujuvuus ilmenevät, ja mitkä seikat puheluissa aiheuttavat sujuvuutta ja mitkä epäsujuvuutta?
2. Mitkä ovat asiakkaan odotukset teknisen asiakastuen puhelimitse suorittamassa ongelmanratkaisussa?

Toimiessani itse Tiedolla projektipäällikkönä olin johtamassa sekä seuraamassa läheltä projekteja, joissa asiakkaan tukioorganisaatio perustettiin Tallinnaan. Huomasin monien asiakkaiden olevan hyvin epäileviä sen suhteen, riittääkö virolaisen suomea vieraana kielenä puhuvan asiantuntijan kielitaito suomenkieliseen asiakastukeen tai voiko häntä ymmärtää erilaisen aksentin vuoksi. Tämän jälkeenkin olen kuullut joidenkin asiakasyritysten työntekijöiden antavan toisinaan negatiivista palautetta virolaisten asiantuntijoiden suomen kielen taidosta. Sen vuoksi kiinnitän huomiota varsinaisten tutkimuskysymysteni lisäksi myös siihen, kuinka usein aineistoni puheluissa ongelman aiheuttajaksi vuorovaikutuksessa voidaan todeta asiantuntijan puutteellinen suomen kielen taito ja kuinka paljon asiakkaat antavat palautetta asiantuntijoiden suomen kielen taidosta.

⁵ Kakkoskielisellä tässä raportissa tarkoitetaan sekä kieltä toisena tai vieraana kielenä puhuvaa henkilöä. (ks. <https://journal.fi/virittaja/article/view/39010>)

1.2 Aineiston esittely

Tutkimusaineistoni koostuu 162 palvelupuhelutallenteesta ja 2425 asiakaspalautteesta. Puheluaineisto on kerätty heinä–elokuun 2018 aikana. Puhelut ovat kolmen eri palvelutiimin puheluita, joissa osapuolina on kymmenen suomea vieraana kielenä puhuvaa virolaista asiantuntijaa, viisi naista ja viisi miestä, ja suomalaisten asiakasyritysten työntekijöitä. Palautteet ovat vuoden 2018 tammi–lokakuussa annettuja asiakaspalautteita, joita näiden kolmen tiimin esimiehet toimittivat tutkimusta varten.

Tieto Oyj:n asiakastukea tuottavalla tytäryhtiöllä Tieto Estonialla on nykyään noin 300 työntekijää, 210 miestä ja 90 naista. Heistä 200 työskentelee asiakaspalvelutehtävissä pääasiassa Tallinnassa (Port 2018). Työntekijöistä vähän yli puolet on virolaisia, ja yhteensä Tieto Estonian palkkalistoilla on työntekijöitä 21 eri kansallisuudesta. Työntekijöiden keski-ikä on 34 vuotta. (Tieto 2018.) Noin puolet 200 asiakastuessa työskentelevästä asiantuntijasta palvelee suomalaisia yrityksiä ja instituutioita. Nämä puhelut käydään pääasiassa suomen kielellä⁶ (ja pieni osa englanniksi).

Kaikki aineistoni puhelut⁷ ovat suomenkielisen asiakkaan ja virolaisen asiantuntijan välisiä puheluita, joissa keskustelu tapahtuu suomen kielellä. Puhelujen sisällöt vaihtelevat yksinkertaisista salasanavaihtopyynnöistä monimutkaisempiin sovellusongelmiin. Yksittäisen puhelun kesto vaihtelee puolesta minuutista yli puoleen tuntiin. Asiakasyritykset, joita tutkimuksessa mukana olevat tiimit palvelevat, toimivat eri aloilla: yksi on kaupan alan yritys, toinen toimii vakuutussektorilla ja kolmas edustaa Suomen suurimpia kaupunkeja. Asiantuntijat valittiin mukaan sen perusteella, että he vastaavat suomen kielellä toimivan asiakkaan puheluihin ja heidän oma äidinkieltänsä ei ole suomi, koska tutkimuksessa on mukana suomi vieraana kielenä -näkökulma. Käyttämällä autenttisia puheluita aineistona saadaan parempi käsitys siitä, millaisia puhelut ja vuorovaikutus puheluiden aikana todellisuudessa ovat, kuin jos tutkimus oltaisiin toteutettu esimerkiksi haastattelujen avulla.

⁶ Suurin osa suomenkielistä palvelua tuottavista asiantuntijoista puhuu suomea äidinkielenään. Niiltä työntekijöiltä, joiden äidinkieli ei ole suomi ja jotka työskentelevät suoraan suomenkielisten asiakkaiden kanssa puhelimitse, vaaditaan eurooppalaisen viitekehyksen mukainen vähintään B2-tason kielitaito. Ei-äidinkielisten puhujien kielitaito testataan virallisilla kielitesteillä ja tarvittaessa kielitaidon kehittymistä tuetaan koulutuksin. (Port 2018.)

⁷ Puheluaineistoa säilytetään Tiedon palvelimella, josta niitä ei tietosuojalain mukaisesti saa siirtää tai kopioida minnekään. Puheluita säilytetään vuoteen 2022 asti, jolloin ne tuhotaan. Siihen asti niitä voidaan käyttää tämän tutkimuksen jatkotutkimuksiin nimettyjen henkilöiden toimesta, mikä on mainittu tutkimustiedotteessa tutkimukseen osallistuville.

Analyysin ensimmäisessä vaiheessa kuuntelin kaikki aineistoni puhelut ja merkitsin taulukkoon lyhyen kommentin jokaisesta puhelusta. Kommentti voi liittyä esimerkiksi kiinnostavaan huomioon jonka tein, tai se voi olla toteamus, että puhelu oli sujuva eikä siitä löytynyt tutkimukseni kannalta merkittäviä kohtia tarkempaan analyysiin. Sellaisia puheluita, joiden tarkempaa analyysiä en kokenut tarpeelliseksi, oli yhteensä 81 kappaletta eli puolet koko alkuperäisestä tutkimusaineistostani. Näiden puheluiden joukossa on hyvin lyhyitä puheluita, esimerkiksi salasanan vaihtoon liittyviä, tai sitten muutoin sujuvia puheluita. Erityisen sujuvia puheluita on lisäksi muitakin, sillä tässä raportissa hyvinä esimerkkeinä käytetyt puhelut ovat osa tutkimuksen kannalta merkittävien ja tarkemmin analysoitavien puheluiden ryhmää.

Heti ensimmäisiä puheluita kuunneltuani huomasin, että puheluissa saattoi olla hyvin pitkiä taukoja, jolloin osapuolet eivät puhuneet mitään. Merkintöjä tauoista tein yhteensä 28 puheluu. Taukoja puheluissa analysoin tarkemmin luvussa 4.1. Hieman vähemmän, mutta merkittävä määrä aineistossa on myös sellaisia puheluita, joissa asiantuntija ei ota häneltä odotettavaa asemaa puhelua johtavana toimijana, ja tämä vaikuttaa puhelun kulkuun. Nämä puhelut ovat myös osa tarkempaa analyysia luvussa 4.2. Näiden ryhmien lisäksi halusin ottaa tutkimuksessani esiin myös puheluita, joissa asiantuntija reagoi asiakkaan vuoroon epäodotuksenmukaisesti eikä toimi asiantuntijaroolinsa odotusten mukaisesti. Näitä käsittelen luvussa 4.3. Lisäksi luvussa 5 käsittelen puhelun osallistujien kielellisestä tai tiedollisesta epäsymmetriasta johtuvia ongelmia. Aineiston ryhmittelyn jälkeen litteroin vain ne puhelut, joista olin tehnyt tutkimukseni kannalta oleellisia havaintoja ja jotka halusin ottaa esimerkeiksi eri tyyppisistä puheluista. Näiden valittujen ryhmien ulkopuolelle jäi vielä paljon erilaisia puheluita, joiden yksittäisiä kiinnostaviakaan havaintoja ei voitu ottaa tarkempaan analyysiin mukaan.

Tutkimuksen kannalta oli mielekäästä saada tietoa myös siitä, kuinka asiakkaat itse kokevat puhelinpalvelun, ja siksi käytin lisäaineistona asiakkaiden antamia palautteita puhelinpalvelusta. Kolmen tutkimuksessa mukana olevan asiakastiimin päälliköt toimittivat tuhansia ongelmien hoidosta saatuja asiakaspalautteita vuoden 2018 alusta lokakuuhun 2018 asti. Näistä poimin tarkasteltavaksi sellaiset, joissa oli mukana myös avointa palautetta. Tällaisia palautteita oli yhteensä 2425 kappaletta. Seuraavaksi etsin palautteiden joukosta ne, joiden palautetekstin perusteella voitiin päätellä olevan virolaisten asiantuntijoiden hoitamien puheluiden palautteita tai jotka pystyin itse todentamaan järjestelmästä otettujen tietojen perusteella olevan sellaisia. Valitsin

aineistokseni ne, joissa sen lisäksi annettiin palautetta puhelun sujuvuuteen, vastaajan kielitaitoon tai asenteeseen liittyen joko positiivisessa tai negatiivisessa mielessä. Tällaisia palautteita oli yhteensä 94 kappaletta. (Näissä palautteissa ei ole mukana lukuisia ”kiitos” tai ”hyvää palvelua” -tyyppisiä palautteita vaan sellaisia, jotka sisältävät enemmän informaatiota.) Näin sain tietoa suoraan asiakkaiden kertomana siitä, millaisia asioita he arvostavat palvelupuhelun hoidossa ja mitkä asiat vähentävät heidän tyytyväisyyttään. Palautteiden sisältöjä käsittelem enemmän analyysiluvuissa.

1.3 GDPR-tietosuojalainsäädännön huomioiminen aineiston käsittelyssä

Keväällä 2018 voimaan tulleen GDPR⁸-tietosuojalainsäädännön mukaisesti tämän tutkimuksen aineistona olevien puheluiden tutkimuskäyttöön pyydettiin lupa sekä asiantuntijoilta että puhelun soittavilta asiakkailta ja tutkimuksesta laadittiin asiakkaille tietosuojalainsäädännön mukainen tiedote. Yhden tutkimuksessa mukana olevan asiakasyrityksen kohdalla asiantuntija pyysi tutkimusluvan soittajalta puhelun lopussa. Tutkimuslupa ohjeistettiin pyytämään seuraavin sanoin: ”Saisimmeko suostumuksenne nauhoitteen käyttämisestä vuorovaikutustutkimukseen, joka toteutetaan yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa?” Mikäli soittaja antoi suostumuksensa, asiantuntija kirjasi luvan sovitulla tavalla asiakastuen tietojärjestelmään. Kahden muun asiakasyrityksen kohdalla käytettiin teknistä ratkaisua, jossa lupakysely tallennettiin puhelunohjausjärjestelmään. Lupakysely aktivoitui aina kun puhelu oli ohjautumassa tutkimuksessa mukana oleville asiantuntijalle, ja soittajan vastaus kysymykseen tallentui puhelujärjestelmään. Automaattisessa tutkimuskyselynauhoitteessa puhui eräs Tiedon Tallinnan toimipisteessä työskentelevä suomalainen mieshenkilö ja lupakysely oli seuraavanlainen: ”Saisimmeko suostumuksenne nauhoitteen käyttämisestä vuorovaikutustutkimukseen, joka toteutetaan yhteistyössä Helsingin yliopiston kanssa? Osoitatte suostumuksenne painamalla mitä tahansa numeroa puhelimestanne. Jos ette halua osallistua, odottakaa hetki, niin yhdistämme teidät tukihenkilölle”. Tällä tavoin tutkimukseen käytettävissä oleva puheluaineisto oli helposti erotettavissa muusta puhelumassasta.

⁸ Euroopan unionin General Data Protection Regulation (yleinen tietosuoja-asetus), joka tuli voimaan toukokuussa 2018. (Lisätietoja: <https://tietosuoja.fi/gdpr>)

Tässä tutkimusraportissa esitettävissä puhelulitteraateissa (puhelujen kirjainnetuissa katkelmissa) on anonymisoitu kaikki henkilöiden, kaupunkien, yritysten, sovellusten, tietokoneiden ja tulostinten nimet siten, että niissä käytetään aina samaa nimeä huolimatta siitä, mitä puhelussa oikeasti sanottiin. Näin ollen puheluun vastaava asiantuntija on aina Kristen, joka voi Virossa olla joko miehen tai naisen nimi. Soittaja on aina Tuisku Virtanen, joka on Suomessa sukupuolineutraali nimi. Asiakasyrityksen nimi on Firma, sovellukset ovat nimeltään Sovelluksia, kaupunki on Helsinki, tietokoneiden nimet muotoa cde123 ja tulostinten def123. Lisäksi asiantuntija vastaa puheluun aina: ”Tiedon asiakastuki Kristen puhelimesta”. Puhelulitteraattien rivien alussa A tarkoittaa asiantuntijaa ja S soittajaa eli asiakasta. Näin toimien kenenkään tutkimukseen osallistuvan henkilöllisyys ei paljastu tutkimusraportissa eikä asiakasta tai asiantuntijaa pysty myöskään päättelemään muista eri tavalla nimetyistä asioista. Tietojen anonymisointi tällä tavalla ei myöskään vaikuta analyysin kulkuun tai tuloksiin.

1.4 Asiakastuen asiakastyytyväisyyden lähtötilanne

Asiakastyytyväisyyden mittaamiseen Tiedon asiakastuessa käytetään HappySignals-yrityksen saman nimistä sovellusta. Järjestelmä lähettää sähköpostitse palautekyselyn asiakkaalle, kun hänen ongelmansa on merkitty ratkaistuksi. Palautekyselyssä pyydetään asiakasta antamaan numeerinen arvosana palvelukokemuksestaan. Häneltä voidaan kysyä myös muita asioita, kuten kuinka paljon ongelman ratkaisu vei työaika, ja hän voi lisäksi antaa avointa palautetta. Asiakkaan antama palaute kirjautuu järjestelmässä suoraan arvioituun tikettiin⁹. Asiakastukitiimien päälliköt seuraavat aktiivisesti asiakaspalautteita ja tekevät tarvittavia toimenpiteitä palautteen perusteella. He voivat esimerkiksi järjestää tiimilleen lisäkoulutusta, lähettää heille tiedotteita ja ohjeita tai kohdistaa palautteensa vain tietyille asiantuntijalle, jonka asiakaspalvelutaitoja haluavat kehittää. Asiakastiimit ovat itse päättäneet, lähetetäänkö kysely jokaisen tiketin ratkaisun jälkeen vai harvemmin. Keskimäärin asiakkaat antavat palautteen 20–30 %:iin lähetetyistä kyselyistä, mutta vain osaan palautteista on kirjoitettu myös avointa palautetta, johon myöhemmin analyysiluvuissa viitataan.

⁹ Tiketiksi (engl. ticket) kutsutaan palvelunhallintajärjestelmään kirjattua ongelmaa, jolle tulee järjestelmässä automaattisesti oma numero, jolla se on löydettävissä sieltä. Kaikki kyseiselle ongelmalle tehdyt toimenpiteet kirjataan kyseiseen tikettiin.

Palautekyselyissä asiakas antaa tiketin hoitamisesta arvosanan välillä 1–10. Tässä tutkimuksessa mukana olevien tiimien keskiarvot tikettien palautekyselyissä ovat olleet 8,7–9,2 tiimistä riippuen. Mukana tässä ovat siis kaikki ratkaistut tiketit, eivät vain virolaisten agenttien tiketit, sillä niistä ei saada arvioita erikseen. Samoin arvosana kattaa koko ratkaisuketjun arvioinnin eli se ei välttämättä koske vain puhelinpalvelua, mikäli ratkaisuun on tarvittu esimerkiksi eri asiantuntijatiimien työpanosta. Keskiarvosta voidaan kuitenkin päätellä, että jo ennen tutkimuksen tekemistä asiakastuen taso on ollut korkea ja asiakkaat ovat olleet keskimäärin tyytyväisiä palveluun. Ennakko-odotuksena ei siis ollut suurien ongelmien löytäminen vaan hankalammin tunnistettavien ja pienempien havaintojen esiin saaminen, joiden avulla pystytään lisäämään palvelupuheluiden sujuvuutta koskevaa tietoa.

2 Teoreettis-metodinen lähestymistapa

Sovellan tutkimuksessani vuorovaikutustutkimuksen, erityisesti keskustelunanalyysin tutkimusmenetelmiä ja käsitteitä. Analysoin sitä, millaisia institutionaalisia keskusteluja aineistoni puhelut ovat ja mitkä ovat niiden erityispiirteitä. Sen lisäksi otan tarkasteluun kieliasenteet sekä käsitteenä että oman aineistoni kannalta, kerron aiemmista tutkimuksista liittyen kakkoskieliseen asiakaspalveluun ja selvitän muutamia tutkimuksissa esitettyjä kieleen ja kulttuuriin liittyviä eroja virolaisten ja suomalaisten välisessä vuorovaikutuksessa.

2.1 Keskustelunanalyysi ja vuorovaikutustutkimus

Keskustelunanalyysi on metodi vuorovaikutuksen tutkimiseen. Sen tavoite Hakulisen (1998: 15) tiivistämänä on pyrkiä selvittämään, miten ihmiset tulevat kielen keinoin toimeen keskenään, miten puheella luodaan tilanteita ja identiteettejä ja ollaan yhteistyössä. Arminen (2005: 2–8) määrittelee keskustelunanalyysin perusidean niin, että kaikessa yksinkertaisuudessaan sen avulla tutkitaan, mitä lausuma tekee suhteessa edelliseen lausumaan ja mitä vaikutuksia sillä on seuraavaan. Keskustelun vuorot todistavat keskustelun osanottajan suhtautumista aiempaan vuoroon ja sillä tehtyyn toimintoon kyseisenä hetkenä. Metodissa puhe ja sosiaalinen vuorovaikutus ovat analyysin kohteita ja aineistot ovat todellisia puhetilanteita, koska myöhemmin

muistelluista tai keksityistä tapahtumista saattaa jotain oleellista jäädä puuttumaan tai unohtua. Hakulinen toteaaakin, että mitkään simuloinnit eivät pysty tavoittamaan sitä toimintojen ja merkitysten kirjoa, joka ihmisillä spontaanisti toimiessaan on käytössään.

Hakulinen (1998: 17) kirjoittaa keskustelunanalyysin korostavan kielenkäytön formaalia puolta: se, mitä sanotaan ei ole irrotettavissa siitä, miten se sanotaan. Juuri tästä syystä litterointi on keskustelunanalyysissä kehitetty sellaiseksi kuin se on. Tämä tarkoittaa, että mukaan kirjataan paitsi keskustelun ajassa etenevä vuorottaisuus myös siinä esiintyvät ei-kielelliset ainekset kuten tauot, nauramiset ja yskähdykset. Keskustelunanalyttinen tutkimus onnistuu parhaiten silloin, kun tutkija itse kuuluu samaan kulttuuriin kuin tutkittavan aineiston keskustelijat. Tällöin hän voi hyödyntää analysoidessaan myös omia intuitioitaan.

Keskustelunanalyttinen tutkimus on kehittänyt perusjäsennyksiä, jotka osoittavat keskustelun rakenteita. Raevaaran, Ruusuvuoren ja Haakanan (2001: 16) mukaan keskeisiä jäsennyksiä ovat vuorottelu-, sekvenssi- ja korjausjäsennykset. Vuorottelujäsennyys säätelee sitä, kuinka puheenvuorot vaihtuvat ja jaetaan. On osoitettu, että keskusteluissa pyritään välttämään päällekkäispuhuntaa. Sekvenssijäsennyys on osallistujien tapa järjestää puheenvuoronsa niin, että ne muodostavat toimintajaksoja eli sekvenssejä. Korjausjäsennyys tarkoittaa sitä tapaa, jolla keskustelun ongelmia, esimerkiksi puheen ymmärrys- ja kuulemisongelmia, hoidetaan.

Omassa tutkimuksessani käytän keskustelunanalyysiä ja vuorovaikutustutkimusta selvittämään muun muassa yhteisymmärryksen luomista ja murtumista, puheenvuorojen vaihtumista ja niiden viivästymistä pitkien taukojen vuoksi, odotettavan toiminnon viivästymistä (kuten esimerkiksi vastaus kysymykseen) ja osanottajien rooliodotusten mukaista toimintaa ja sen vaikutuksia puhelun etenemiseen.

2.2 Asiakkaiden palvelupuhelutilanne institutionaalisena keskusteluna

Aineistoni puhelut ovat institutionaalisia keskusteluja. Instituutiot määritellään käyttäytymisen ja sosiaalisten suhteiden kokonaisuuksiksi, joita säätelevät erilaiset normit ja säännöt ja jotka täyttävät yhteiskuntaelämän kannalta merkittäviä tehtäviä ja ovat vakiintuneet osaksi yhteiskunnallista todellisuutta (Raevaara jne. 2001: 12). Asiantuntijan ja asiakkaan väliset keskustelut eri organisaatioissa kuuluvat tähän määritelmään mukaan. Heritage ja Drew (1992: 4) määrittelevät institutionaalisen keskustelun niin, että sen osallistujien identiteetit keskustelussa liittyvät heidän

työtehtäviinsä. Keskustelu ei heidän mukaansa ole paikasta riippuvainen. Se voi tapahtua missä vain, mutta sen osallistujien roolit ovat institutionaalisia.

Institutionaalisella keskustelulla on ainakin kolme tyypillistä piirrettä: 1) Keskustelijoilla on jokin yhteinen päämäärä tai tehtävä, 2) osallistumista keskusteluun säätelevät erilaiset rajoitukset ja 3) keskustelua tulkitaan tietyn tulkintakehyksen mukaisesti (Drew & Heritage 1992: 22). Institutionaalisessa puhelinkeskustelussa, kuten esimerkiksi omassa aineistossani, soittaja esittelee itsensä instituution edustajana. Keskustelussa mennään tyypillisesti heti asiaan eikä keskusteluun kuulu arkikeskustelusta tyypillisiä kuulumisten kyselyitä tai muita alustuksia. Keskustelun rakenne on muotoutunut instituution tarpeisiin, ja monesti keskustelut noudattavat tyypillisten toimintojen sarjaa, kuten luvussa 3 analyysini puhelujen kokonaisrakenteesta osoittaa. (ks. Raevaara jne. 2001: 22.)

Institutionaalisessa toiminnassa vuorovaikutuksen osallistujilla on erityisiä institutionaalisia tehtäviä ja sekä teoriassa että käytännössä muotoutunut käsitys siitä, miten näitä tehtäviä pitäisi suorittaa. Institutionaalisen vuorovaikutuksen osapuolet suhteuttavat toimintaansa erilaisiin rooleihin, jotka voivat muodostua esimerkiksi ammattiaseman tai tilannekohtaisen tehtävän kautta. (Raevaara jne. 2001: 13.) Stevanovicin (2016: 208) mukaan vuorovaikutuksen osallistujien tiedolliset suhteet muodostavat vuorovaikutuksen kannalta oleellisen sosiaalisen rakenteen. Kun keskustelun osallistuja sanoo jotain, hän samalla asemoi itsensä enemmän tai vähemmän tietäväksi tai täysin tietämättömäksi. Keskustelunalyysissä tätä kutsutaan episteemisyydeksi. Episteemisyydessä ei kuitenkaan ole kysymys ainoastaan siitä kuka tietää mitään, vaan myös siitä, kenellä on oikeus ja velvollisuus ilmaista tietämystään kenellekin ja millaisessa tilanteessa. Vuorovaikutuksen osapuolten institutionaaliset asemat ja roolit vaikuttavat ratkaisevasti heidän episteemisiin oikeuksiinsa. Raevaaran (2001: 113) tutkimuksessa todetaan, että esimerkiksi lääkärin vastaanotolla keskustelijat suhtautuvat tilanteeseen niin, että lääkäriellä on tiedollinen auktoriteettiasema. Myös muissa institutionaalisissa keskusteluissa keskustelijoiden käsitykset itse kunkin tiedollisista oikeuksista ja velvollisuuksista näkyvät siinä, kuinka vuorovaikutuksen osallistujat muotoilevat puheenvuorojaan (Stevanovic 2016: 208).

Tiedollisten suhteiden lisäksi keskustelijoiden väliset valtasuhteet ovat vuorovaikutuksen kannalta tärkeitä sosiaalisia rakenteita, ja ne liittyvät oleellisesti analyysiin koskien asiantuntijan roolia, rooliin liittyviä odotuksia ja velvollisuuksia. Turnerin (2005: 8) mukaan valtasuhteita on kolmenlaisia: pakottaminen, suostuttelu ja

auktoriteetti. Niistä viimeisin eli auktoriteetti on tärkeä teknisen tuen asiantuntijan rooliodotuksissa. Auktoriteetin valta tarkoittaa sitä, että asiakas hyväksyy asiantuntijan ongelmanratkaisupuhelun ja toiminnan auktoriteettina eli kuten Stevanovic (2016: 211) tiivistää, asiantuntijalla on valta määrittää myös asiakkaan toimintaa kyseisessä tilanteessa. Hän lisää vielä, että auktoriteettiasema pitää ansaita, kukaan keskustelijoista ei voi olla auktoriteetti, elleivät muut suhtaudu häneen sellaisena. Tähän samaan rooliodotukseen liittyy myös käsite deonttisesta auktoriteetista, joka tarkoittaa sitä, että yksi vuorovaikutuksen osallistuja kykenee ohjaamaan erilaisia vuorovaikutuksen toimintajaksoja paremmin kuin muut (mp). Deonttisen auktoriteetin vaatimus konkretisoituu tarkemmin, kun analysoin luvussa 4.2. palvelupuheluiden johtamista.

Aineistoni keskustelijoilla on tyypillisen institutionaalisen keskustelun tapaan useita rooleja. Ensiksikin he ovat asiantuntija ja asiakas eli puhelun vastaanottava asiakastuen asiantuntija ja sinne ongelmastaan soittava asiakas. Toiseksi he ovat molemmat asiantuntijoita. Asiakastuessa työskentelevä asiantuntija on asiakkaan käyttämän teknisen ympäristön ammattilainen, ja hänellä on oikeus muiden asiantuntijoiden kanssa yhteistyössä hallinnoida sitä. Hänellä on kokonaisympäristöön laajemmat oikeudet kuin asiakkaalla. Asiakas puolestaan on omaan työhönsä liittyvien liiketoimintasovellusten asiantuntija, ja hän osaa yleensä käyttää niitä asiakastuen asiantuntijaa paremmin ja tietää, mihin niitä nimenomaan hänen työssään käytetään. Usein asiakkaalla on asiantuntijaa laajemmat käyttöoikeudet yksittäisiin liiketoimintasovelluksiin esimerkiksi pääkäyttäjän roolissa. Teknisen tuen puhelintuessa asiakas suhtautuu yleensä asiantuntijaan sekä episteemisenä että deonttisena auktoriteettina, vaikka hänellä itselläänkin olisi käsitys ongelman ratkaisusta.

Kielen näkökulmasta puhelun soittaja on äidinkieleltään suomenkielinen, kun taas asiakastuen asiantuntija puhuu suomea toisena kielenään. Aineistoni puheluissa tämä kolmas rooli ei kuitenkaan nouse ensisijaisena esiin vaan puhelun osallistajat toimivat pääosin asiantuntija-asiakas-rooliensa mukaisesti. Samaan tulokseen tuli myös Kurhila (2003: 301) tutkiessaan keskusteluja, joiden toinen osapuoli oli äidinkielen puhuja ja toinen puhui kieltä vieraana kielenään. Kurhilan keskusteluaineistossa oli todettavissa se, että keskustelijat eivät identifioituneet keskustelun aikana eri tasoisiksi kielenpuhujaksi vaan he rakensivat vuorojaan tuottaakseen keskustelun etenemiseen vaadittavia toimintoja. Mikäli epäsymmetria kielitaitoon liittyen tuotiin esiin, sen teki useimmiten kakkoskielinen puhuja.

Oman tutkimukseni kannalta kiinnostavia institutionaalisen vuorovaikutuksen tutkimuksia ovat varsinkin ne, joissa on analysoitu puhelintuessa työskentelevän asiantuntijan ja asiakkaan vuorovaikutusta. Olin-Paarlahti ja Saarelainen-Haila (2001) tutkivat IT-alalla toimivan Oraclen teknisen puhelintuen vuorovaikutusta ja erityisesti sitä, miten asiantuntija säilyttää asiantuntijuutensa tilanteissa, joissa hän joko osoittaa tietämättömyyttään, ratkaisee ongelman tai joissa myös asiakkaalla on asiantuntemusta. Tutkimusasetelma heillä oli samankaltainen kuin omassani, joskaan heillä ei ollut mukana S2-näkökulmaa. Heidän yksi tutkimustuloksensa oli, että asiantuntija ei koskaan sanonut ettei tiedä ratkaisua asiakkaan ongelmaan (koska se oli ohjeissa kielletty), ja tämä saattoi pitkittää puhelua. Omassa tutkimuksessani analysoin myös puheluiden päättämistä ja pitkittymistä ja selvitän, mitkä asiat niihin vaikuttavat aineistossani.

Toinen keskeinen tutkimus on Raevaaran, Sorjosen ja Lappalaisen (2013) tutkimus vuorovaikutuksesta Kelan puhelinpalvelussa. Heilläkään ei ollut erityisesti S2-näkökulmaa, mutta heidän analysoimansa puhelinpalvelun vaiheet ovat oleellisia myös omassa työssäni ja niistä löytyy paljon samankaltaisuuksia oman aineistoni puheluiden kanssa, kuten esimerkiksi asiantuntijan palveluhalukkuuden ilmaisemisessa puhelun alussa, asiantuntijan tai asiakkaan ymmärtämättömyyden ilmaisemisessa sekä puhelun johtamisessa. Myös Sorjosen, Peräkylän ja Eskolan (2001) toimittama teos keskusteluista lääkärin vastaanotolla on ollut omassa tutkimuksessani usein hyödyksi. Esimerkiksi lääkärin rooliodotukset ovat hyvin samanlaiset kuin teknisen tuen asiantuntijalla ja samoin teknisen tuen palvelupuhelun rakenne on samankaltainen lääkärin vastaanottokäynnin kanssa.

Salla Kurhilan (2001, 2003, 2012) useat tutkimukset ovat tärkeänä lähdeaineistona omalle analyysilleni. Kurhila on tutkinut paljon institutionaalisia keskusteluja, joissa on S2-näkökulma mukana. Vertaan oman tutkimukseni tuloksia Kurhilan tutkimuksiin sopivissa kohdissa ja katson, millaisia eroja ja yhtäläisyyksiä löydän, kun omassa aineistossani asiantuntijat ovat kakkoskielisiä ja asiakkaat äidinkiellisiä puhujia, mutta Kurhilan tutkimuksissa tilanne on päinvastoin.

Taukoja institutionaalisissa puhelinkeskusteluissa tutkinut Näslund (2015) on tehnyt omaa tutkimustani ajatelleen myös merkittävää työtä. Hänen artikkelinsa siitä, miten puhelun vastaanottajan ja soittajan vuorovaikutus etenee, kun puhelun vastaanottaja tekee välillä työtä tietokoneensa näytöllä, on tärkeä lähde oman aineistoni analysoinnissa.

2.3 Kieliasenteet ja kakkoskielinen asiakaspalvelija

Kieliasenne on Piipon (2016: 27) mukaan suhtautumistapa, joka ihmisillä on eri kielimuotoja, kielenpiirteitä tai näiden käyttäjiä kohtaan. Hyrkstedt ja Kalaja (1998: 345–346) jakavat kieliasenteet joko myönteisiksi tai kielteisiksi reaktioiksi ärsykkeeseen. Ärsykeitä ovat joko aiemmin mainitut yksittäisen kielen eri muodot, eri kielet tai vaihtoehtoisesti niiden puhujat. Heidän mukaansa asenteet koostuvat kolmesta osasta: tunteista, ajatuksista ja alttiudesta toimia tietyllä tavalla. Toisin sanoen asenteet ovat ihmisten mielissä, ja siitä syystä niitä voidaan Hyrkstedtin ja Kalajan määritelmän perusteella tulkita ihmisten käytöksen perusteella.

Asenteet ovat opittuja ja niihin vaikuttavat sekä henkilökohtaiset kokemuksemme että sosiaalinen ympäristömme, kuten media, kirjoittaa Garrett (2010: 22). Hän toteaa, että asenteiden oppimiseen vaikuttavat monet prosessit. Yksi niistä on havainnointiin perustuva oppiminen. Se tarkoittaa muiden ihmisten käyttäytymisen ja sen seurausten huomiointia. Toinen on vaikutuksiin perustuva oppiminen, jossa huomio kiinnittyy siihen, onko käyttäytymisestä hyötyä vai haittaa. Asenteet voivat muuttua ajan kuluessa, mutta jotkut niistä voivat olla pysyviäkin. Garrett (mts. 28–30) esittelee myös useita tutkimuksia asenteiden ja käyttäytymisen yhteydestä toisiinsa ja toteaa, että asenteiden tulkitseminen suoraan käyttäytymisestä ei ole yksinkertaista (kuten vaikka Hyrkstedt ja Kalaja kirjoittavat), vaan tutkimuksissa on saatu tuloksia sekä näiden yhteyden puolesta että sitä vastaan. Osa asenteista voi olla pysyvämpiä kuin toiset.

Termi asemoituminen on Piipon (2016: 29) mukaan asennetta parempi käsite kuvaamaan kielenkäyttäjän asennoitumista ja asemoitumista kielenkäyttötilanteeseen, jossa kieleen liittyvät arvolataukset muuttuvat tilanteen mukaan. Hän kirjoittaa, että asemoituminen on laajempi käsite, kuin perinteinen asenne-käsite. Se on kattavampi, sillä vuorovaikutuksessa arvioimme paljon muutakin kuin vain tilanteessa esiintyviä kielimuotoja tai kielenpiirteitä. Muita arviointikohteita Piipon mukaan ovat muun muassa tiedon luotettavuus tai käyttökelpoisuus ja vuorovaikutuskumppanin asennoituminen tilanteeseen.

Kuten luvussa 1.1 jo toin esiin, epäilykset suomea vieraana kielenä puhuvien asiakaspalvelijoiden suomen kielen taitoa ja vierasta aksenttia kohtaan olivat suhteellisen yleisiä, kun Tiedon erään suomalaisen asiakkaan asiakastukitiimiä perustettiin Tallinnaan vuonna 2016. Tutkimusaineistossani kaikkien mukana olevien tiimien asiakaspalautteissa ei vuoden 2018 aikana kieliasenteita kuitenkaan ole enää eksplisiittisesti tuotu esiin.

Yhdessä palautteessa asiakkaan kieliasenteet mahdollisesti kuitenkin näkyvät: ”Kiitos erittäin hyvästä palvelusta, Viron maalta kait vastattiin, en muista henkilön nimeä mutta palvelu oli priima luokkaa :)”. Tässä palautteessa huomio kiinnittyy konektoriin *mutta*, jota käyttämällä palautteen kirjoittaja asettaa omat ja/tai yhteisön konventionaalistamat odotukset vastakkain todellisuuden kanssa (Sorjonen 1989: 163). Hän korostaa myös erikseen sitä, että epäilee asiantuntijan vastanneen Virosta, mistä voi päätellä sillä olevan merkitystä hänen palautteessaan. Palautteen kirjoittaneen asiakkaan taustaoletus on siis todennäköisesti ollut se, että virolainen asiantuntija ei tuota ”priimaluokan” palvelua, mutta hän on yllätynyt positiivisesti ja halunnut kirjoittaa siitä palautteeseenkin.

Sirja Heiskanen (2012) tutki haastattelututkimuksen avulla suomalaisten asenteita virolaisia ja heiltä saatua palvelua kohtaan. Kysymykset koskivat myös kulttuurieroja ja sitä, millaisia kokemuksia vastaajilla oli virolaisten virkailijoiden palvelusta. Vastaajissa oli 141 suomalaista, joita Eckerö Linen asiakaspalvelussa oli palvelut virolainen virkailija. Heiskanen (mts. 26–43) tulosten mukaan lähes 40 prosenttia vastaajista oli suhtautunut positiivisesti, kun olivat kuulleet virkailijan puhuvan suomea virolaisella korostuksella, yli puolet oli suhtautunut neutraalisti ja vain alle kymmenen prosenttia kielteisesti (n = 141). Virolaisen virkailijan palvelua piti yli 70 prosenttia vastaajista myönteisenä kokemuksena, noin 15 prosenttia myönteisenä yllätyksenä, alle kymmenen prosenttia kielteisenä kokemuksena ja noin viisi prosenttia pettymyksenä (n = 109). Virolaisten erilaista puhetyyliä ja -nopeutta piti epäystävällisenä vain 20 prosenttia vastaajista (n = 109). Huomionarvoista tutkimuksessa on myös se, että yli 60 prosenttia vastaajista (n = 141) ei edellyttänyt virolaisilta virkailijoilta täydellistä suomen kielen taitoa. Virkailijan kulttuuritaustaa tärkeämpää vastaajien mielestä oli sujuva palvelu. Myöskään Marja Kokkosen (2009: 114) tutkimuksessa kakkoskielisiltä työnhakijoilta ei odotettu syntyperäisen puhujan tasoista kielitaitoa eikä hakijoita arvotettu sen mukaisesti. Kokkonenkin toteaa, että työelämässä tärkeintä on puheen ymmärrettävyys ja kommunikaation onnistuminen.

Kakkoskielisten asiantuntijoiden tuottamaa palvelua asiakastyytyväisyyden näkökulmasta on tutkinut myös yhdysvaltalainen Eric Friginal (2007). Hänen tutkimuskohteenaan oli yhdysvaltalaisyriyten Filippiineille ulkoistamien asiakaspalvelukeskusten puhelintuen toiminta. Friginalin mukaan Filippiineistä on tullut suosittu ulkoistuskohde, koska siellä on tarjolla monikielistä koulutusta, kulttuuri on samankaltaista yhdysvaltalaisen kulttuurin kanssa ja työn teettäminen on halvempaa. Hänen tutkimuksensa osoittavat, että kakkoskielisellä asiakaspalvelijalla on oltava vahva

kohdekulttuurin tuntemus, pätevyys (tässä tapauksessa) englannin kielessä ja hyvät viestintätaidot. Näiden taitojen hallintaa odotetaan jokaisessa puhelussa, jotta varmistetaan asiakastyytyväisyys ja -uskollisuus. Amerikkalaiset asiakkaat sietivät tutkimuksen mukaan hyvin prosodisia ja kieliopillisia ongelmia kakkoskielisen asiantuntijan puheessa, kunhan saivat selkeän vastauksen kysymykseensä ja asiantuntijan viestintätaidot olivat muuten hyvät. Eniten palvelun asiakaspalautteita paransi se, jos nimenomaan asiantuntijan puheen prosodiaan kiinnitettiin huomiota – intonaatio, äänenkorkeus, äänentaso ja puhenopeus vaikuttivat positiivisesti palvelutilanteen onnistumiseen.

Kokkosen (2009: 108) työnantajien kieliasenteita koskevan tutkimuksen mukaan puhelinviestinnässä vierasta korostusta pidetään erityisen hankalana, kun puheen ymmärtämiseen ei saada visuaalista tukea. Hän toteaa, että on kuitenkin edelleen vaikea sanoa, mihin vastaajien mainitsemalla aksentilla lopulta viitataan – jos kyseessä on yleisvaikutelma puheesta, siihen kietoutuu fonologian ohella myös morfologiaa ja syntaksia. Oman aineistoni asiakkaiden epäilykset vieraasta aksentista voivat osittain liittyä myös yleiseen muutosvastarintaan palvelun siirrosta pois Suomesta ja siihen liittyvään epävarmuuteen ja muihin negatiivisiin tunteisiin.

Muutamissa aineistoni puheluissa tulee lisäksi esiin muita kielellisiä ja kulttuurisia eroja suomalaisten ja virolaisten keskustelijoiden puhetavoissa. Ensiksikin jotkut virolaiset asiantuntijat teitittelevät asiakasta puhelussa, mitä ei suomalainen asiantuntija samassa yhteydessä välttämättä tekisi. Selitys tälle löytyy Jallilta ja Pajusalulta (2015: 112–113). Heidän mukaansa Tarton puhekielen korpuksesta huomaa helposti, että institutionaalisessa keskustelussa Virossa tavallisin puhetapa on teitittely. Toisiaan teitittelevät muun muassa viraston työntekijä ja asiakas. Toisilleen täysin vieraidenkaan ihmisten sinuttelu ei Virossa heidän mukaansa ole täysin mahdotonta, mutta se on enemmän poikkeus kuin yleinen käytäntö. Toiseksi joissain puheluissa viron ja suomen kielten erilainen kirjain-ääne-vastaavuus aiheuttaa korjaustoimenpiteitä. Klusiilit G, B ja D äännetään suomen kielessä soinnillisina ja viron kielessä soinnittomina, mitä taas suomen kielessä merkitään K, P ja T -kirjaimilla. Asiantuntijan pyytäessä esimerkiksi asiakkaan AD-tunnusta tai asiakkaan kertoessa tietokoneensa tunnuksen, joka sisältää soinnillisia klusiileja, joudutaan keskusteluissa joskus tarkentamaan, mistä kirjaimista todellisuudessa on kyse. Nämä molemmat tapaukset ovat havaittavissa seuraavan luvun puheluesimerkistä.

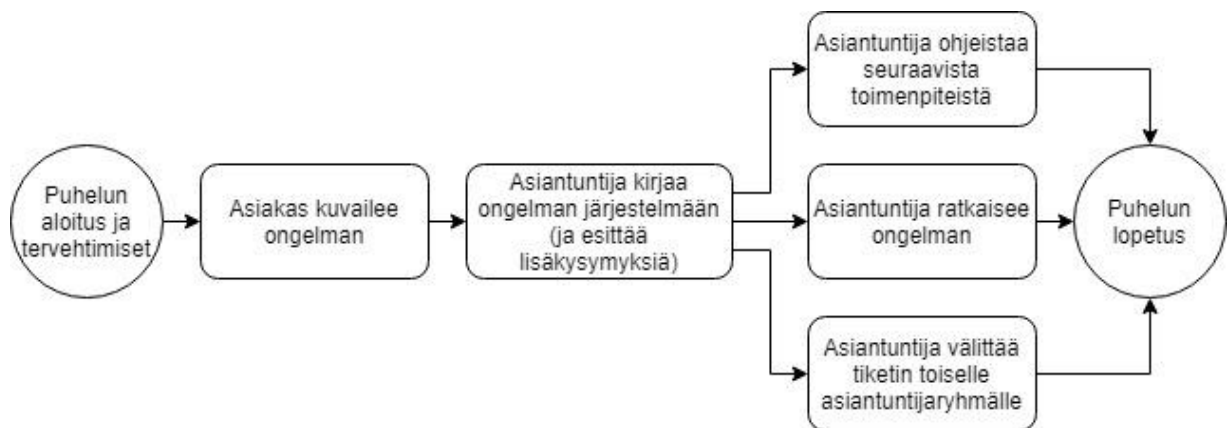
Kolmas kulttuurieroihin liittyvä huomio aineistoni asiakaspalautteissa on, että suomalainen asiakas voi kokea virolaisen asiantuntijan olevan kommunikoinnissaan tylyn oloinen. Keevallik (2005: 214) perustelee tätä sillä, että virolaisille keskustelijoille positiiviset kasvot (engl. *positive face*) keskustelussa ei ole yhtä merkittävä asia kuin monissa lähellä olevissa kulttuureissa. Välittäminen on keskustelussa implisiittisempää, suora puhetapa yleistä ja imperatiiviä käytetään direktiiveissä paljon toisin kuin suomalaisessa kulttuurissa, jossa direktiivit ovat usein epäsuorempia ja esitetään kysymysmuodossa (ks. Yli-Vakkuri 2005). Yulen (2010: 135–136) mukaan on kulttuurisidonnaista, korostetaanko vuorovaikutuksessa positiivisia vai negatiivisia kasvoja. Positiiviset kasvot tarkoittavat, että keskustelijoilla on tarve olla yhteydessä ja kuulua ryhmään. Vastakohta ovat negatiiviset kasvot, jolloin tarve on olla itsenäisempi. Hän selittää, että suoran puhetavan käyttäminen niiden kulttuurien edustajien kanssa, joissa korostetaan epäsuorempaa puhetta, saa puhujan tuntumaan epäkohteliaalta. Toisaalta taas epäsuorasti puhuminen suoraan puheeseen tottuneen kanssa voi saada puhujan vaikuttamaan epämääräiseltä ja epävarmalta. Virolaiseen keskusteluun on Keevallikin (ms. 214) mukaan tullut ajan kuluessa piirteitä saksalaisesta vuorovaikutustyylistä, joka on erilainen kuin vaikka englantilainen. Virolaiset keskittyvät enemmän keskustelun sisältöön kuin vuorovaikutukseen muutoin. Suora puhetapa ei kuitenkaan tarkoita sitä, että virolaiset keskustelijat olisivat hyökkääviä tai epäkohteliaita. Se on vain eräs tapa osoittaa kohteliaisuutta, joka juontaa juurensa saksalaisten pitkästä vaikutuksesta Virossa.

3 Palvelupuhelun rakenne

Erilaiset ongelmanratkaisutilanteet eri instituutioissa etenevät lähes poikkeuksetta samanlaisen yleiskaavan mukaisesti huolimatta siitä, mikä asiakkaan ongelma on tai mistä instituutiosta on kyse. Olin-Paarlahti ja Saarelainen-Haila (2001: 21) esittelevät tutkimuksessaan tietotekniikkayhtiö-Oraclen palvelupuheluiden tyypillisen rakenteen. Heidän tutkimuksessaan puhelut alkavat esittäytymisillä ja tervehdyksillä. Sen jälkeen asiakas kuvailee ongelmaa, mitä seuraa mahdollinen kyselyjakso. Tämän jälkeen puhelu etenee joko asiantuntijan tietämättömyyden ilmaukseen ja lupaukseen jatkotoimenpiteistä tai ehdotukseen ongelman syyksi ja ratkaisuohejeksi. Myös Robinsonin (2003) lääkärikäyntejä analysoivassa tutkimuksessa ja suomalaisten lääkärivastaanottojen tutkimuksessa (Sorjonen – Peräkylä – Eskola 2001: 12) lääkärin vastaanottokäynnin

vaiheet noudattavat lähes täysin samaa kaavaa. Aluksi todennetaan syy käynnille. Tämän jälkeen kerätään lisätietoja potilaan taustaa kartoittamalla sekä erilaisia testejä tekemällä, jotta voidaan tehdä diagnoosi. Diagnoosin tekemisen jälkeen annetaan hoito-ohjeet. Robinsonin (2003: 31) mukaan jotkut vaiheet saattavat myös jäädä väliin, esimerkiksi jos lääkäri toteaa ettei potilaalla olekaan mitään hoitoa vaativaa vaivaa. Sama rakenne on todettavissa myös Raevaaran, Sorjosen ja Lappalaisen (2013) tutkimuksessa Kelan palvelupuheluista. Vastaamisen ja tervehtimisten jälkeen asiakas kertoo ongelmastaan, minkä jälkeen neuvoja aloittaa asian käsittelyn ja kysyy tarvittaessa lisäkysymyksiä kartoittaakseen tilannetta tarkemmin. Tämän jälkeen neuvoja antaa asiakkaalle ohjeita tai ohjaa puhelun toisalle ennen puhelun päättämistä.

Alla olevaan kaavioon 1 on kuvattu tutkimusaineiston perusteella Tiedon asiakastukipuheluiden perusrakenne. Vaiheet eri puheluissa voivat olla kestoiltaan erilaisia ongelmasta riippuen, ja esimerkiksi asiantuntija voi esittää lisäkysymyksiä prosessin kaikissa vaiheissa. Pääosin kaikki puhelut noudattavat kuitenkin samaa rakennetta.



Kaavio 1: Palvelupuhelun perusrakenne.

Luvun alussa kuvattujen instituutioiden ongelmanratkaisun vaiheiden lisäksi Tiedon palvelupuheluihin sisältyy pakollinen soiton kirjaaminen asiakastuen järjestelmään, johon kirjataan puhelun syy ja tehdyt toimenpiteet. Järjestelmään tallentuvat myös toimenpiteitä tehneiden asiantuntijoiden nimet. Näin päästään myöhemmin palaamaan asiaan, mikäli asiakas soittaa ongelmasta uudestaan. Kaikki ongelmaan liittyvät tiedot säilyvät järjestelmässä myös sitä varten, että toinen asiantuntija pystyy jatkamaan ongelman käsittelyä. Yleensä kirjaaminen tapahtuu niin, ettei asiakas

sitä puhelussa huomaa. Sen lisäksi, että asiantuntija voi ratkaista ongelman itse tai antaa ohjeita jatkotoimenpiteiksi, hän voi myös välittää järjestelmään syntyneen tiketin seuraavalle asiantuntijaryhmälle, kuten esimerkiksi lähituelle, sovellustukeen tai palvelinhallintaan ongelmasta riippuen. Puhelun lopetus sisältää tyypillisesti molemminpuoleiset kiitokset ja lopputervehdykset.

3.1 Aloitus ja ongelmasta kertominen

Puhelutilanne alkaa sillä, kun asiantuntija vastaa puheluun. Asiakkaat soittavat suoraan heidän palveluaan tuottavalle tiimille. Jokaisella tiimillä on oma asiakkaan kanssa sovittu tapansa vastata puheluun. Tyypillisimmät vastaustavat ovat: ”Tiedon asiakastuki, <asiantuntijan etunimi> puhelimessa” tai ”<Asiakkaan> asiakastuki, <asiantuntijan etunimi> puhelimessa”. Yleensä seuraavaksi asiakas esittelee itsensä ja kertoo mistä soittaa. Useimmiten hän lisäksi tervehtii asiantuntijaa, jonka jälkeen asiantuntija esittää vastatervehdyksen. Joskus asiakas ei kuitenkaan tervehti lainkaan. Asiantuntija voi tällöinkin tervehtiä asiakasta, mutta toisinaan asiakas jatkaa heti tervehtimisensä jälkeen ongelman kuvauksella. Asiantuntija kirjaa ongelman järjestelmään ja esittää tarvittavat lisäkysymykset. Alla on esimerkki tyypillisen puhelun alusta.

Puhelu 1: Esimerkkipuhelu

```
1 A: Tiedon asiakastuki Kristen puhelimessa,  
2 S: no: Tuisku Virtanen täältä (.) Helsingin Firmasta soittelee  
3 terve,  
4 A: ter[ve]  
5 S: [he]i: (.) mulla on tota tämmönen ongelma että mä en tohon  
6 (.) sähköpostiin pääse kirjautumaan että (.) että pyytää sen  
7 salasanan (.) mä kirjotan sen mutta se ei hyväksy sitä (.)  
8 mikähän siinä mahtaa olla,
```

Baker, Emmisson ja Firth (2005: 40–41) ovat tutkineet teknisen tuen puheluita. Heidän mukaansa soittajat yleensä kertovat ongelmansa ainakin kahdella tavalla. Ensin he kuvailevat tarkan ongelman, jonka vuoksi he ovat soittaneet tukeen. Sen jälkeen he kertovat, mitä ovat itse yrittäneet tehdä asian ratkaisemiseksi. Lääkäreiden vastaanotoilla käynnin syyn kuvaukseen sisällytetään myös muuta tietoa kuin pelkän oireen kuvaus. Potilas voi esimerkiksi osoittaa, että kuinka hän on ennen lääkäriin tuloa odottanut vaivan menevän ohi ja perustelee sitä, miksi lääkäriissäkäynti on nyt tarpeen. (Raevaara 2001:

41.) Näin tehdään tyypillisesti myös teknisen asiakastuen ongelman kuvauksissa. Puhelussa 1 nämä vaiheet tapahtuvat riveillä 5–7, jolloin asiakas myös muotoilee asiansa eksplisiittisesti ongelmaksi (*mulla on tota tämmönen ongelma että mä en tohon (.) sähköpostiin pääse kirjautumaan että (.) että pyytää sen salasanan (.) mä kirjotan sen mutta se ei hyväksy sitä*). Soittaja esittää itsensä asiantuntevana puhelintukeen soittavana henkilönä osoittaessaan, että on ensin yrittänyt ratkaista ongelmaa itse ennen kuin on soittanut tukipalveluun. Lähes aina soittajat käyttävät Bakerin ym. (2005: 41) mukaan seuraavaa tapaa esitellessään asiansa:

[Olen asentanut sovelluksen / laitteen X] tai [Käytän työssäni sovellusta / laitetta X] ja /
tai [Yritän tehdä Y]
jonka jälkeen [ja / mutta]
jonka jälkeen [jotain tapahtuu, mitä ei pitäisi tapahtua] ja / tai [jotain ei tapahdu, mitä pitäisi
tapahtua]

Ruusuvuori (2001: 38) kirjoittaa, että lääkärin vastaanotolla potilaat kuvaavat yleisimmin ongelmiaan raportin tai kertomuksen muodossa, ja sama toteutuu tutkimusaineistoni perusteella myös Tiedon palvelupuheluissa. Soittajat ovat lisäksi lähes aina soittaessaan sellaisessa paikassa, jossa ongelman ratkaisu on mahdollista. Esimerkiksi jos heillä on tulostimen kanssa ongelmia, tulostin on jossain heidän lähellänsä, kun he soittavat siitä. Näin ongelmanratkaisu voi alkaa heti ongelman kuvailun jälkeen.

3.2 Ongelmanratkaisu ja puhelun päättäminen

Ongelmanratkaisun alussa asiantuntija kysyy tarvittaessa lisäkysymyksiä asiakkaalta tarkemman ongelman kartoittamiseksi tai selvittääkseen, mitä asiakas on jo itse yrittänyt tehdä. Ruusuvuori (2001: 43) kirjoittaa, että lääkärikäynneillä potilaat pitävät tärkeänä sitä, että heidän käyntinsä osoitetaan oikeutetuksi. Tämä hyväksyminen tapahtuu silloin, kun lääkäri ryhtyy selvittämään potilaan esittämää ongelmaa lisäkysymyksin tai fyysisen tutkimuksen avulla. Kelan puhelinpalvelussa neuvojat kytkevät kysymyksensä yleensä suoraan asiakkaan edellä kertomaan ongelman kuvaukseen (Raevaara 2013b: 76), kuten yleensä tehdään myös oman aineistoni teknisissä palvelupuheluissa. Tarkentavien kysymysten esittämisen jälkeen tutkimani puhelut voivat edetä kolmella tavalla: Tyypillisimmässä vaihtoehdossa asiantuntija ratkaisee itse ongelman. Asiantuntijan

ratkaisuprosessi voi sisältää erilaisia toimia. Hän voi esimerkiksi ottaa etäyhteyden asiakkaan työasemalle, jotta voi nähdä tilanteen suoraan ruudultaan ja hoitaa sen sitä kautta. Hän voi myös ratkaista ongelman palvelimella tekemällä esimerkiksi käyttöoikeus- tai salasananmuutoksia. Mikäli asiantuntija ei kykene itse keksimään ratkaisua, hän voi välittää tiketin tekniselle asiantuntijatiimille selvitettäväksi tai sitten lähituelle, joka menee paikan päälle asiakkaan luokse tarkistamaan tilanteen ja selvittämään vikaa. Joskus asiakkaan yksittäisen sovelluksen tukipalvelu on muualla kuin Tiedolla ja silloin asiantuntija voi neuvoa asiakasta soittamaan sovellustukeen mikäli niin on tukipalvelun prosesseja määriteltäessä sovittu. Kun tarvittavat toimenpiteet on tehty, puhelu päätetään.

Puhelu 1 jatkuu nyt ongelmanratkaisulla. Asiantuntija aloittaa ongelmanratkaisusekvenssin verbittömällä vuorolla *eli ilmeisesti Firman (.) sähköposti sitte kyseessä*, varmistaakseen onko hänen päätelmänsä oikea ennen kuin hän aloittaa ongelman selvittämisen. Ongelmanratkaisuvaihe sisältää aluksi asiantuntijan tekemiä tarkistuksia palvelimella.

9 A: okei (.) eli ilmeisesti Firman (.) sähköposti sit[te]
10 kyseessä,
11 S: [joo,]
12 S: tuisku (.) tuisku piste virtanen ät firma piste kom,
13 (3.0)
14 A: joo mä katon (.) sen tunnuksen tilanteen tosta,
15 (2.6)
16 A: et onkohan (.) onkohan se mennä vanhaks tai hhh (.) mikä
17 sitä vois vaivaa,
18 (20.5)
19 A: okei lukossa se ei oo (.) mä tarkistan tota onk se (.)
20 vanhaks mahdollisesti sitte mennä vai (1.7).hh mistä se
21 johtuu hh,
22 (11.2)
23 A: <toukokuussa viimeks> (.) vaihettu,
24 S: joo,
25 A: [eli melkein]
26 S: [kun tulit] töihin,
27 A: joo (.) eli melkein vois vaihtaa kyllä sen nytte,
28 (1.1)
29 S: okei,
30 (4.5)

Asiantuntija kertoo koko ajan asiakkaalle, mitä on tekemässä, ja valmistaa asiakkaan näin myös pidempiin taukoihin (r. 18 ja 22), jolloin hän tekee tarkistuksia palvelimella. Katkelmasta on poistettu rivit 31–42, joiden aikana asiantuntija kertoo, että

ajaa asiakkaan työasemalla tunnustallennuksen vielä. Puhelu jatkuu, kun asiantuntija avaa etäyhteden asiakkaan työsemalle.

43 A: öö (.) saisinko työaseman >nimen<,
44 S: ootas mä kaivan sen tästä,
45 (14.4)
46 S: see dee ee,
47 A: see tee ee,
48 S: dee ee (.) niin[ku daa]vid eino,
49 A: [daavid]
50 A. joo,
51 S: yks kaks kolme,
52 A: joo,
53 (11.2)
54 A: noin kohta pitäs tulla pyyntö,
55 S: juu,
56 (6.9)
57 A: joo okei? (.) katotaan saadaanko hiirikin vielä
58 käyttöön,
59 (1.9)
60 S: mjoo?
61 (3.0)

Esimerkin riveiltä 46–50 voidaan huomata joissain puheluissa ilmenevä eroavaisuus virolaisten ja suomalaisten tavoissa ääntää klusiileja. Asiakas kertoo työasemansa nimen alkavan kirjaimilla *see dee ee* (r. 46), jotka asiantuntija toistaa ääntämällä nimen d-kirjaimen viron ääntämyksen mukaisesti *tee* (r. 47). Suomenkielinen asiakas toistaa tämän jälkeen *dee ee* ja korostaa vielä, että kirjaimet ovat *niin ku daavid eino* (r. 48). Asiantuntija toistaa nimen *daavid* ja kuittaa asian *joo*-partikkelilla (r. 49–50).

Katkelmasta on poistettu rivit 62–74, joiden aikana asiantuntija tarkentaa, mitä aikoo seuraavaksi tehdä etäyhteydellä ja varmistaa vielä asiakkaan käyttäjätunnuksen. Puhelu jatkuu uuden ongelman ratkaisulla eli uuden salasanan asettamisella.

75 A: joo (.) salasanas laitoin (.) <tiikeri kaks kahdeksan¹⁰>
76 (.) isolla teellä,
77 S: joo=,
78 A: =ja iso alkukirjaimella (.) toi kannattaa nyt varmuuden
79 vuoks laittaa ylös,
80 (2.6)
81 A: jes:
82 (5.0)

¹⁰ Salasana muutettu litterointivaiheessa

Seuraavaksi asiantuntija tarkistaa vielä asiakkaan työsemalla, että uusi salasana toimii ja tarvittavat sovellukset avautuvat eli että asiakkaan esittämä ongelma on ratkaistu.

83 A: nyt kokeillaas sitä sähköpostia (.) joo-o?
84 (2.6)
85 A: no,
86 (6.0)
87 A: siihenki se tiikeri .hh,
88 (3.9)
89 S: no ni nyt se aukes,
90 A: joo se ei nyt enää sen enempää mitää kysele .hh ööm,
91 (0.9)
92 A: käyttätkö skypee vielä,
93 S: eei,
94 A: okei (.) <sitte> ei tarvi sitä kattoo .hh,
95 (3.2)
96 A: joo pistetään se tonne alas,
97 (2.8)
98 A: katotaan se Firman intranetti vielä,
99 (11.8)
100 A: vähän pätkii mulla toi etäyhteys nyt tietenkin,
101 S: mm,
102 A: tulee hieman jäljessä noi kaikki,
103 (1.3)
104 A: njoo (.) sekin on ookoo,
105 (1.0)
106 A: ↑no nyt,
107 (0.8)

Tässä puhelussa, kuten myös useimmissa aineistoni puheluissa, lopetussekvenssi noudattelee Suutarisen (2016: 5) tutkimien institutionaalisten puheluiden lopetuksia. Suutarisen mukaan soittaja on institutionaalisessa puhelussa yleensä tietoa hakevassa roolissa ja siksi hänen on ilmaistava vastaajalle, milloin hänen tiedontarpeensa on tyydytetty. Tämän vuoksi vastaajan tulee odottaa soittajan aloitetta puhelun lopettamisesta.

108 A: oisko ollu muuta,
109 (1.0)
110 S: ↑eipä oikeestaan tähän väliin että kiitos sulle,
111 A: ookei (.) mä suljen etäyhteyden (.) kiitos,
112 S: jes (.) [↑moi]moi: ,
113 A: [moi] ,

Esimerkkipuhelussani asiantuntija johdattelee soittajaa kohti lopetussekvenssiä kysymällä rivillä 108: *oisko ollu muuta*. Tämän jälkeen soittajan multifunktionaalinen

(monitehtäväinen, ks. Suutarinen 2016: 6) vuoro rivillä 110 sisältää sekä vastauksen asiantuntijan kysymykseen (*↑eipä oikeestaan tähän väliin*) että puhelun lopetuksen alun, mitä implikoi asiakkaan esittämä kiitos (*että kiitos sulle*). Molemmipuoleiset kiittämiset ja hyvästelyt tyypillisesti päättävät institutionaalisen keskustelun (mp).

Tässä aineistoni puhelinkeskustelussa asiantuntija vie kysymyksillään ja selittämällä toimintaansa keskustelua eteenpäin. Asiantuntija toimii hänelle asetettujen odotusten mukaisesti koko keskustelun ajan ja sen vuoksi puhelu etenee sujuvasti ja asiakas on lopputulokseen tyytyväinen. Puhelua kuunnellessa asiakkaan rennon ja positiivisen äänensävyyn tunnistaa hyvin. On myös mahdollista, että asiantuntija ei koko ajan näin tarkkaan raportoi selvittelyn etenemisestä vaan puhelussa syntyy pitkiäkin taukoja tai hiljaisuuksia. Niissäkään ei välttämättä ole mitään ongelmaa mikäli ne on hoidettu hallitusti, mutta riski siihen että asiakas ei tiedä, mitä tapahtuu, on silloin olemassa. Näitä tapauksia käsitellään seuraavassa luvussa.

4 Asiantuntijan toiminta puhelun aikana

Asiantuntijalta vaaditaan paljon osaamista vuorovaikutustilanteessa. Aineistoni palautteiden perusteella asiakas odottaa teknisen asiantuntijan puhuvan selkeää suomea, ymmärtävän asiakkaan ongelman ja osaavan ratkaista sen nopeasti, olevan ystävällinen ja palvelunhaluinen, opastavan asiakasta ymmärrettävästi ja pitävän asiakasta ajan tasalla ongelman ratkaisusta puhelun aikana. Näiden kriteerien perusteella asiakas arvioi saamansa palvelun ja antaa sille palautetta. Kuten aiemminkin todettiin, suurin osa tutkimusaineiston puheluista ovat jo nyt hyviä puheluita, jotka etenevät sujuvasti asiantuntijan johdolla. Tässä luvussa käydään läpi ongelmia, jotka ovat yhteisiä puheluille, joissa on havaittavissa ongelmia vuorovaikutuksen sujuvuudessa ja puhelun tehokkuudessa. Näitä puheluita voidaan parantaa kiinnittämällä huomiota asiantuntijan toimintaan.

Alaluvussa 4.1. käsitellään pitkiä taukoja puhelun aikana. Sen jälkeen analysoidaan puheluita, joissa on ongelmia puhelun johtamisessa. Tämä tarkoittaa usein puheluiden pitkittymistä tai sitä, että asiakas joutuu itse viemään puhelua eteenpäin. Luvun viimeinen alaluku keskittyy asiantuntijarooliin ja rooliodotuksiin sekä ongelmiin niiden toteutumisessa.

4.1 Pitkien taukojen hallinta puhelussa

Pitkät tauot puheluissa ovat yrityksen kannalta ongelma asiakaspalvelun tehokkuuden kannalta, mikäli tauot johtavat turhaan puhelun pitkittymiseen eikä asiantuntija voi ottaa uutta puhelua hoitaakseen. Näin siis pitkät tauot voivat johtaa hankaluuksiin sekä asiakastyytyvääisyyden että yrityksen asettamien asiakaspalvelun tavoitteiden kannalta. Seuraavat palautteet on otettu tämän tutkimuksen palauteaineistosta:

”Asia hoitui hyvin ja nopeasto [sic], mutta asiakaspalvelutaidot olivat aika olemattomat. Kysyi nimeni ja käyttäjätunnukseni, muuten olimme hiljaa koko puhelun ajan, mikä oli aika kiusallista.”

”puhelu kesti n 10 min ja hyvä että asia tuli kuntoon, toki täällä linjan toisessa päässä olisi kiva kuulla miten homma etenee [sic], nyt tuli olo että oliko puhelu katkennut tai eteneekö homma kun oli nihan [sic] hiljaista koko sen ajna [sic] kun asiaa selvitettiin/ korjattiin”

”Kristen Tamm¹¹, aivan super hyvä asiakaspalvelija ja työnsä osaava ammattilainen. Piti minut hyvin tilanteen tasalla koko ajan.”

Näistä palautteista käy ilmi, että asiakas arvostaa sitä että tietää, mitä puhelun aikana tapahtuu. Hän ei kuitenkaan välttämättä huomautta pitkistäkin hiljaisuusjaksoista itse puhelussa, mutta saattaa kommentoida asiaa palautteessaan. Esitellessäni alustavia tutkimustuloksiani asiakastuesta vastaavan palvelualueen johtajille Tiedolla analyysini alkuvaiheessa eräs tsekkiläinen henkilö ihmetteli, eivätkö suomalaiset asiakkaat katkaise puhelua siinä vaiheessa, kun asiantuntija ei ole puhunut pitkään aikaan mitään. Kerroin, että yhdessäkään aineistoni puhelussa ei ole näin käynyt. Hän arveli, että tsekkiläiset asiakkaat olisivat lopettaneet puhelun jo 15 sekunnin hiljaisuuden jälkeen.

Hiljaisuuden sietoa kommunikaatiossa on yritetty selittää vuosikymmeniä tutkimuksessakin suomalaisen keskustelukulttuurin piirteenä (ks. Lehtonen & Sajavaara 1985, 1997; Carbaugh 2005). Uudemmissa tutkimuksissa sitä kuitenkin pidetään stereotypiana ja myyttinä (ks. Olbertz-Siitonen & Siitonen 2015). Esimerkiksi

¹¹ Asiantuntijan nimi muutettu

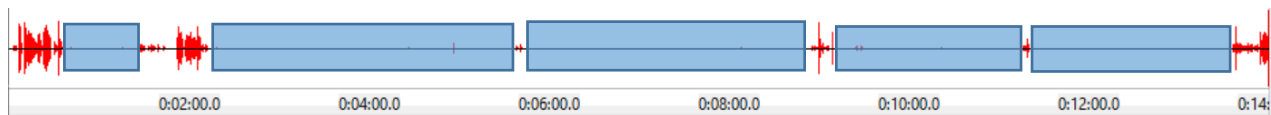
puhelinkeskusteluissa tauot voivat kestää kauemmin kuin tavallisessa keskustelussa eikä niitä siksi pitäisi suoraan verrata toisiinsa mahdollista hiljaisuuden sietokykyä pohdittaessa (ks. Jefferson 1989: 166–196). Näslund (2015) on tutkinut sellaisia ruotsalaisten institutionaalisten puheluiden taukoja, jolloin puhelun vastaanottaja on keskittynyt tietokoneen näytöllä tehtävään työhön. Hän on selvittänyt, miten siirrot dialogin ja näyttötyöskentelyn välillä toimivat ja mitä tapahtuu ennen ja jälkeen tauon. Näslund (mas. 74) kirjoittaa, että institutionaalisessa puhelussa soittaja olettaa puhelun vastaanottajan tekevän jonkin verran työtä tietokoneella ja siksi hän sietää pidempiä taukoja. Asiakkaan rooli odotuksiin tilanteessa kuuluu se, että hän odottaa häiritsemättä, jotta asiantuntija saa ratkaistua ongelman tai ainakin tehtyä ne toimenpiteet, joita pystyy tekemään (mas. 70). Yleensä keskustelu jatkuu, kun asiantuntija palaa asiaan ja päättää tauon. Näslund (mp.) kutsuu häiritsemiseksi sitä, jos asiakas keskeyttää asiantuntijan aloittaman tauon silloin, kun asiantuntija on implikoinut tutkivansa ongelmaa tietokoneella. Hän kutsuu näitä hiljaisuusjaksoja nimenomaan tauoiksi, sillä ne ovat taukoja asiantuntijan puheessa silloin, kun hän selvittää ongelmaa tietokoneella. Näslundin (mas. 61) mukaan oikeus tauon päättämiseen on nimenomaan tauon ”omistajalla” eli asiantuntijalla. Pitkiä taukoja puheluiden aikana käsitellään tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

Tauot aineiston puheluissa ovat usein huomiota herättävän pitkiä. Ne saattavat olla hyvin pitkiä varsinkin silloin, kun asiantuntija selvittää asiakkaan ongelmaa joko etäyhteyden kautta asiakkaan tietokoneella tai sitten oman tietokoneensa kautta esimerkiksi palvelimella. Erona näissä kahdessa tapauksessa on se, että asiantuntijan selvittäessä ongelmaa asiakkaan tietokoneella asiakas näkee koko ajan, mitä asiantuntija tekee. Mikäli asiantuntija taas tutkii ongelmaa oman tietokoneensa kautta asiakas ei luonnollisestikaan näe, mitä asiantuntijan koneella tapahtuu. Tällä ei kuitenkaan näytä aineistoni perusteella olevan vaikutusta siihen, miten asiakas reagoi pitkiin hiljaisuusjaksoihin. Molemmissa tapauksissa asiakas useimmiten odotti hiljaa asiantuntijan seuraavaa puheenvuoroa, mikä vastaa myös Näslundin (2015) tutkimustulosta institutionaalisten puheluiden hiljaisuusjaksoista. Joissain aineistoni puheluissa asiakas saattoi kuitenkin kysyä, onko asiantuntija vielä linjalla. Asiakkaiden hiljaisuuden sietämisellä on siis rajansa, vaikka he eivät sitä eksplisiittisesti toisikaan esiin puhelun aikana. Asiantuntijan toiminnalla ennen taukoa on kuitenkin paljon merkitystä sille, miten asiakas reagoi siihen (ks. Näslund 2015).

4.1.1 Tauot asiantuntijan tutkiessa ongelmaa asiakkaan työasemalla

Kahdessa ensimmäisessä tämän luvun puheluesimerkissä asiantuntija selvittää ongelmaa ottamalla etäyhteyden asiakkaan työasemaan. Asiakas siis näkee näissä tapauksissa, mitä asiantuntija tekee, vaikka tämä olisikin hiljaa. Kolmannessa esimerkissä asiakkaan tietokone on niin jumissa ettei etäyhteyden ottaminen sillä hetkellä onnistu. Silloin asiakas näkee, mitä tietokoneella tapahtuu, mutta asiantuntija ei näe. Tämä vaikuttaa myös taukojen hallintaan. Asiantuntijan tehtävä on kuitenkin tällaisissakin tapauksissa pyrkiä ratkaisemaan asiakkaan tietokoneen ongelma joko itse tai toisen tukitiimin avustuksella.

Ensimmäisessä puheluesimerkissä asiakas on soittanut tukipalveluun, koska hänen tietokoneensa kiintolevy täyttyy syystä, jota hän ei tiedä ja jonka hän haluaa asiantuntijan selvittävän. Puhelun alkupuolella asiantuntija tutkii ongelmaa etäyhteyden kautta, mutta myöhemmin selviää, että hän keskustelee ongelmasta myös toisen asiantuntijatiimin henkilön kanssa. Silloin asiakas ei näe suoraan omalta näytöltään, miten selvittely etenee. Puhelussa on hyvin pitkiä taukoja, jotka on visualisoitu alla olevaan kaavioon niin, että vähintään 50 sekuntia kestävät tauot on merkitty sinisellä palkilla. Puhelun kesto on kokonaisuudessaan 14 minuuttia ja 11 sekuntia, josta taukojen yhteenlaskettu osuus on yhteensä 12 minuuttia ja 14 sekuntia.



Kaavio 2: Kiintolevy täyttyy -puhelu visualisoituna.

Puhelua tarkemmin analysoitaessa huomataan, että asiantuntija pyrkii puhelun aikana kertomaan asiakkaalle, mitä hän tekee, mutta ei tee sitä aina kovin selkeästi. Asiakas ei missään vaiheessa eksplisiittisesti anna ymmärtää, että pitkät tauot häiritsivät häntä. Puhelun tarkempi analyysi on alla. Litteraatti on katkaistu analyysia varten jokaisen pitkän tauon jälkeen (eli jokaisen kaaviossa 2 olevan sinisen palkin jälkeen). Nuolet rivien alussa osoittavat ne tauot, jotka on visualisoitu kaaviossa 2.

Puhelu 2: Kiintolevy täyttyy

- 1 A: Tiedon asiakastuki Kristen puhelimessa,
- 2 S: Tuisku Virtanen Helsingistä moi,
- 3 A: mo:i,

4 S: ehtiskö joku kattoo tätä h (.) tätä konetta ku tää
 5 (.) kiintolevy täyttyy täältä ja täällä ei niin ku tilaa
 6 nyt yhtään,
 7 A: mhy,
 8 S: ja se [--]
 9 A: [sano vaan se:] (.) työaseman nimi mulle =mä tulen
 10 etänä kattoon,
 11 S: eli tämmönen kun see dee ee yks kaks kolme,
 12 A: see dee ee ja sitten oli,
 13 S: yks kaks kolme,
 14 A: mh (.) ° .hh ihan pieni hetki .hh°
 15 → (50.8)
 16 ((asiantuntijan hengitys kuuluu))

Puhelu alkaa tervehtimisillä ja lyhyellä ongelman kuvaamisella (r. 1–6). Asiantuntija kuittaa lyhyesti asiakkaan kertoman uuden tiedon vastaanotetuksi dialogipartikkelilla *mhy* (VISK § 798) (r. 7). Asiakas on jatkamassa kuvausta, mutta se keskeytyy asiantuntijan alkaessa päälleikäspuhuntana (r. 8–9) pyytää asiakkaan työaseman nimeä, jotta voi tutkia asiaa etäyhteyden kautta. Asiakkaan kerrottua tietokoneensa nimen asiantuntija valmistautuu lähettämään etäyhteysohjelman kautta asiakkaan tietokoneelle pyynnön yhteyden hyväksymiseen. Asiantuntija kuittaa tietokoneen nimen lyhyesti, minkä jälkeen hän kertoo asiakkaalle, että hän pitää nyt pienen tauon puheessaan (*ihan pieni hetki*, r. 14). Hän puhuu tässä vaiheessa hiljaisemmalla äänellä, mistä voidaan päätellä ettei hän jatka dialogia asiakkaan kanssa vaan on jo kääntynyt näytölle tutkimaan asiaa (Näslund 2015: 73). Tauko puhelussa kestää noin 50 sekuntia (r. 15) ja asiakas odottaa hiljaa. Tauko päättyy, kun asiantuntija kertoo asiakkaalle sen hetkisestä tilanteesta ja pyytää asiakasta hyväksymään etäyhteyspyynnön (r. 17–18).

17 A: nyt pitäisi tulla sulle se hyväksymisruutu =laita sinne
 18 kyllä,
 19 (3.0)
 20 A: ja: (.) vielä (.) kerran (.) kyllä,
 21 S: joo,
 22 A: mh,
 23 (1.2)
 24 A: o:kei,
 25 (7.3)
 26 S: se eilen ilmotti ensimmäisen kerran täsä taas (.) taas
 27 että se täytty ja sit mä käynnistin koneen uudestaan
 28 niin sitten se vapautti sinne semmosen kuus seittemän
 29 gigaa,
 30 A: mm,=
 31 S: =tyhjää tilaa sinne näky ilmestyväj_ ja nyt se veti sen
 32 ° .hh jo taas sitte jostai .hh °,

33 → (208.8) ((3 min 48 sek))

Asiantuntija aloittaa rivin 17 vuoronsa *nyt*-partikkelilla, joka merkitsee tässä uuden toiminnon aloitusta (Näslund 2015: 66). Kun asiantuntija on saanut etäyhteyden toimimaan, hän kuittaa sen asiakkaalle lyhyesti dialogipartikkelilla *ookei* (r. 24), jolla osoittaa asian loppuun käsitellyksi ja että keskustelussa voidaan edetä uuteen toimintoon ja topiikkiin (Pekkanen 2017: 37). Asiantuntija ei kuitenkaan kerro tarkemmin asiakkaalle siitä, mitä tekee eikä implikoi mitenkään, että on aloittamassa tauon. Sen sijaan *ookei*-kuittausta seuraa lyhyehkö tauko (r. 25), jonka asiakas keskeyttää ottamalla vuoron itselleen (r. 26–29) ja jatkamalla aiemmin (r. 5–6;) aloittamaansa ongelmankuvausta, jonka asiantuntija oli keskeyttänyt päällekkäispuhunnalla. Asiantuntija rekisteröi vain lyhyesti asiakkaan kertoman tiedon vastaanotetuksi dialogipartikkelilla *mm* (r. 30), jonka jälkeen asiakas jatkaa kuvausta vielä vähän. Tähän asiantuntija ei enää vastaa mitään, ja asiakkaan vuoron jälkeen puhelussa syntyy ensimmäinen hyvin pitkä hiljaisuusjakso (r. 33), johon asiantuntija ei valmistelee asiakasta millään tavalla. Pitkän hiljaisuuden jälkeen asiantuntija palaa siksi aikaa keskusteluun, että kertoo asiakkaalle lyhyesti, että hänellä kestää selvittämisessä vielä hetken (r. 34).

34 A: pieni hetki mä°(-)°,
35 S: juu? kiitos,
36 → (193.7) ((3 min 22 sek))

Asiantuntijan vuoro loppuu ikään kuin kesken, sillä loppuosa siitä koostuu vain hiljaa ja epäselvästi lausutuista sanoista. Näslundin (2015: 65) mukaan puheen hiljentäminen on vihjaus siitä, että asiantuntija keskittyy sillä hetkellä enemmän näytöllä tapahtuviin asioihin. Tässä vaiheessa puhelutallenteen perusteella ei voida päätellä sitä, työskenteleekö asiantuntija edelleen asiakkaan työasemalla. Asiakas ottaa asiantuntijan antaman tiedon vastaan ja ilmoittaa samalla olevansa edelleen kuulolla käyttämällä dialogipartikkelia *juu* (VISK § 798) sekä kiittämällä asiantuntijaa tiedosta (r. 35). Asiantuntija jatkaa edelleen työtään hiljaa eikä asiakaskaan ota vuoroa enää itselleen. Puhelun toinen hyvin pitkä tauko keskustelussa alkaa tästä. Lähes kolmen ja puolen minuutin hiljaisuuden jälkeen asiantuntija palaa keskusteluun kertoakseen asiakkaalle tilanteesta (r. 37).

37 A: menee vähän aikaa =mä kysyn noi- mitä etätiimin
38 henkilöltä neuvoo et miksi se,
39 S: joo,

40 A: miksi se niin kun se toiminto niin kun se puhdistus- (.)
 41 toiminto ei toimi jostakin syystä,
 42 S: joo,
 43 → (127.1) ((2 min 12 sek))

Asiantuntija kertoo tarvitsevänsä vielä lisää aikaa selvittelyyn ja on ottanut tai ottamassa yhteyden toisen tiimin asiantuntijaan kysyäkseen tältä neuvoa (r. 37–38 ja 40–41). Asiakas osoittaa kahdesti dialogipartikkelilla *joo* (VISK § 798) olevansa kuulolla ja vastaanottaneensa tiedon (r. 39, 42). Puhelussa alkaa jälleen uusi yli kahden minuutin mittainen hiljaisuusjakso. Asiantuntija ottaa pitkän hiljaisuuden jälkeen taas vuoron itselleen vain kertoakseen, että laittaa Skype-ohjelman kiinni (r. 44).

44 A: mää laittan sen skypen kiinni,
 45 S: joo,
 46 A: hetkeksi,
 47 → (136.2) ((2 min 27 sek))

Ainakin tässä vaiheessa asiantuntija on taas asiakkaan tietokoneella. Asiakkaan kuittaus tähän on jälleen minimipalaute *joo*. Asiantuntija ei kerro tarkemmin, mitä on tekemässä, mutta hänen vuorostaan voi kuitenkin päätellä (*hetkeksi*, r. 46), että hän tutkii asiaa edelleen ja tarvitsee lisää aikaa. Seuraa pitkä hiljaisuus (r. 47). Asiantuntija katkaisee hiljaisuuden ilmaisemalla palanneensa keskusteluun (r. 48).

48 A: öö (.) juu haloo tota,
 49 S: haloo?
 50 A: me voit- (.) se etätiimin (.) kaveri kattoo tätä asiaa
 51 tällä hetkellä että (.) me voidaan tehdä että mä en pidä
 52 sua linjalla mä kirjotan sulle sinne (.) näytölle kun:
 53 asia on hoidettu (.) °että°,
 54 S: okei (.) okei,
 55 A: mh,
 56 S: selvä (.) kiitoksia (.) juu (.) moi,
 57 A: moikka,

Asiantuntijan vuoro pitkän hiljaisuuden jälkeen alkaa empimisäänteellä *öö* (VISK § 861) ja mikrotauolla. Vuorossa on *öön* lisäksi toinenkin empimisäänteeksi luettava suunnittelupartikkeli *tota* (VISK § 861) aivan vuoron lopussa. Niiden välissä on Näslundin (2015: 76) rituaaliseksi keskustelun uudelleenavaamiseksi kutsuma *juu haloo*, jota käytetään hänen tutkimuksensa mukaan puhelinkeskustelussa suunnitellun tauon jälkeen. Asiakas toistaa huomionkohdistimen *haloo* nostaen sävelkorkeutta sanan lopussa, jolla hän ilmaisee että on valmis jatkamaan keskustelua (r. 49; mas. 76). Asiantuntijan seuraava vuoro riveillä 50–53 alkaa korjausjaksolla. Hänellä jää sana

kesken (*me voit-*), ja mikrotauon jälkeen hän antaa asiakkaalle tietoa selvittämisen tilasta viittaamalla aiemmin puheena olleeseen toisen tiimin asiantuntijaan ja kertomalla, että tämä selvittää parhaillaan ongelmaa. Hän ehdottaa asiakkaalle, että puhelu voidaan katkaista ja jatkaa keskustelua kirjoittamalla, kun tilanne alkaa selvitä. Vuoronloppuinen *että* (Koivisto 2011: 209) toimii vuoron lopetusta ilmaisevana partikkelina ja asiantuntija osoittaa näin odottavansa asiakkaan vastausta ehdotukseensa, vaikka ehdotusta ei olekaan muotoiltu kysymysmuotoon. Asiakas kuittaakin heti hyväksyvänsä sen toistamalla dialogipartikkelin *okei* kahteen kertaan. Keskustelun lopetusjaksossa osapuolet osoittavat kussakin vaiheessa, että eivät ole jatkamassa keskustelua (ks. esim. Suutarinen 2016; VISK § 1220). Asiantuntijan lyhyen minimivastauksen jälkeen asiakas päättää keskustelun multifunktionaalisessa vuorossaan hyväksymällä ehdotetut toimenpiteet (*selvä*), kiittämällä (*kiitoksia*), hyväksymällä vielä lopuksi toimenpiteet (*juu*) ja hyvästelemällä (*moi*), mihin asiantuntija vastaa hyvästelyllä.

Koko puhelu koostuu pääosin tauoista puheessa, kun asiantuntija selvittää ongelmaa, joka ei lopulta selviä puhelun aikana. Asiantuntija ei alussa vastaa juurikaan asiakkaan yrityksiin keskustella, esimerkiksi kun asiakas alkaa kertoa tarkemmin ongelmastaan. Tämän jälkeen asiakas ei enää yritä ottaa vuoroa itselleen. Puhelun aikana esiintyvät tauot rikkoo ongelman kuvauksen jälkeen vai asiantuntija, joka palaa kertomaan asiakkaalle lyhyillä vuoroilla tilanteesta. Asiakas vastaa näihin minimaalisesti. Edes puhelun lopussa ei puhuta enempää. Asiantuntija ei kerro joka kerta, että aloittaa tauon, mutta asiakas on silti orientoitunut odottamaan asiantuntijalta uutta tietoa ja antaa tämän keskittyä selvitystyöhön eikä keskeytä häntä.

Joskus aineiston puheluissa pitkien hiljaisuuksien aikana asiakas saattaa kysyä, vieläkö asiantuntija on linjalla. Tällaisia tapauksia on kuitenkin tutkimusaineistossa vain vähän, mikä on linjassa myös Näslundin (2015) tutkimuksen kanssa. Hänen mukaansa soittaja haluaa välttää tilanteita, jotka aiheuttavat hänelle itselleen kasvojen menetystä tai puhelun vastaanottajalle tilanteen, jossa hänen luotettavuuttaan epäillään. Jos soittaja epäilee, onko puhelun vastaanottaja vielä linjalla, hän yleensä selvittää sen muotoilemalla asiasta kysymyksen. (mas. 77.)

Seuraava esimerkki on tällaisesta puhelusta. Asiakkaalla on ongelma erään sovelluksen kanssa ja hän soittaa siitä tukipalveluun. Käy ilmi, että asiaa on yritetty ratkoa aiemminkin tuloksetta. Asiantuntija ottaa etäyhteyden asiakkaan tietokoneelle ja alkaa tutkia asiaa. Asiantuntija puhuu vain vähän selvittäessään ongelmaa ja asiakas puolestaan täyttää taukoa miettimällä ääneen ongelman syytä sekä kommentoimalla sitä, mitä näkee

ruudullaan tapahtuvan. Asiakas on koko puhelun ajan hyvin aktiivinen puhuja ja asiantuntija puolestaan puhuu huomattavasti vähemmän. Katkelma alkaa etäyhteyden muodostamisesta.

Puhelu 3: Oot sä siällä

1 A: joo (.) eli ((kröhöm)) mä otan sitten
2 etäyhteyden ja katotaan,
3 S: joo,
4 (2.8)
5 S: mul on nyt auk- (.) joo,
6 (7.2)

Ensimmäinen tauko puhelussa syntyy, kun asiantuntija käynnistää etäyhteyden ja asiakas odottaa, että yhteys aukeaa. Asiantuntija ei eksplisiittisesti pyydä asiakasta odottamaan, mutta implikoi sen kuitenkin kertomalla, että on avaamassa seuraavaksi etäyhteyttä. Asiakas kuittaa tiedon vastaanotetuksi dialogipartikkelilla *joo*, mutta jatkaa jo vähän alle kolmen sekunnin kuluttua kertoakseen että hänellä on (mahdollisesti joku sovellus) auki, mutta keskeyttää lauseensa ja korjaakin sen sitten dialogipartikkeliksi *joo* (r. 5), jolla osoittaa olevansa kuulolla. Sen jälkeen kumpikaan osapuoli ei ota vuoroa noin seitsemän sekunnin aikana. Tauon keskeyttää asiakas (r. 7), kun asiantuntija ei ota vuoroa itselleen sen jälkeen, kun on saanut etäyhteyden toimimaan.

7 S: joo hhh (.) tai mä luulin että mä vapautin tämä_jo
8 mutta .hhh (.) mutta tota (.) tai siis vapautin mutta em
9 mä ollu tälle mitään tekemässä ku mä en pystyny =sim_mä
10 testasin että mä en pysty muokkaamaan tätä,
11 (1.1)
12 S: .hhh ja yhden kertaa yhdessä etäyhteydessä mä pystyin
13 tänne jotakin kirjottaa =se jäi sinne talteen ja sen
14 jälkeen site taas ei.
15 (2.8)
16 S: ja hänestä on nyt sitte pari kuukautta aikaa.
17 (1.7)
18 S: öbaut.
19 (30.8) ((näppäimistön ääniä))

Ennen seuraavaa pidempää, noin puolen minuutin taukoa (r. 19), äänessä on vain asiakas. Hän jatkaa ongelmasta ja erilaisista toimista kertomista ja pitää välillä lyhyitä

tauvoja puheessaan, mutta kun asiantuntija ei ota niissä missään vuoroa itselleen, asiakas jatkaa itse. Neljän vuoron jälkeen hän jää mahdollisesti odottamaan, että asiantuntija ottaisi vuoron itselleen. Puhelussa alkaa aiempaa pidempi jakso, kun kumpikaan osapuoli ei puhu mitään, mutta taustalta kuuluu ääntä, kun joku kirjoittaa näppäimistöllä. Lopulta asiantuntija päättää tauon ja kertoo, mitä on saanut selville.

20 A: ((niiskaus)) joo toi sovellus tänne on ainakin
21 asenne<ttu> .hhhh
22 S: nii uusiks varmaa muutamaan kertaan mut,
23 (6.1)
24 A: no (.) [tavallaa-]
25 S: [mut siellä] voi olla joku kikkailu mikä taas niin
26 ku sekottaa (.) tai em mää tiä mä kuvittelev vaa
27 *mutta*,
28 (8.3)
29 S: koska jos tähän on tullu joku päivitys tai joku muu ja
30 sit siällä on ollu ne vanhat asetukset (1.1) <mitä mä
31 muistelen että oli joskus juttua niin> ku tualta
32 terveystieteiden keskuksen puolesta .hhh (.) ei sovellukseen
33 välttämättä liikku- liittyen vaan johonki muuhun
34 ohjelmaa,
35 (3.9)
36 A: .hh joo no toi Helsingin sovellus siinä oli joku (.)
37 häikkä että se ei toiminu .hhh #mmmh#
38 (46.7)

Asiantuntija aloittaa vuoronsa niiskauksella, jolla osoittaa palanneensa puheluun. Hän kertoo huomanneensa, että sovellus on asennettu tietokoneelle (r. 20–21) käyttäen deiktistä pronominia *tänne*, josta voi päätellä asiantuntijan työskentelevän katsoen tietokoneen ruutua. Asiakas ilmaisee vain osittaista asiantuntijan ilmoituksen hyväksyntää. Myönnyttävällä lausumallaan (*nii uusiks varmaa muutamaan kertaan mut*) hän torjuu asiantuntijan vuoron mahdollisen implikaation, että sovelluksen asentaminen tarkoittaa, että ongelma olisi ratkaistu. Vuoronloppuinen *mut*(ta) (r. 22) on kontrastiivisessa suhteessa edellä sanottuun, mutta toimii myös mahdollisena vuoronvaihtokohtana (Koivisto 2011: 147.), johon asiantuntija tarttuukin. Hän on vastaamassa asiakkaan lausumaan, mutta se jää kesken, kun asiakas keskeyttää aloituksen jatkaakseen aiemmassa vuorossaan aloittamaansa *mutta*-partikkeliin loppunutta vuoroaan. Asiakas alkaa pohtia, olisiko joku ”kikkailu” sekoittanut sovelluksen eli esittää oman diagnoosiehdotuksensa. Raevaaran (2001: 116) tutkimuksen mukaan lääkärin

vastaanotolla potilaat esittävät omat diagnoosiehdotuksensa usein epävarmana tietona ja sama on todettavissa myös puhelussa 3, jossa asiakas sanoo rivillä 26 että ei tiedä ja voi ehkä vain kuvitella tapahtuneen. Hän päättää vuoronsa jälleen *mutta*-partikkeliin, jonka voi tulkita niin, että asiakas kontrastoi asioita oman vuoronsa sisällä. Hän siis ensin ehdottaa syyksi ”kikkailua”, mutta sen jälkeen kumoaa sen vähättelemällä omaa arvailuaan. Sitten hän jää odottamaan, ottaako asiantuntija vuoron itselleen. Asiantuntija ei kuitenkaan tee sitä ja odotettuaan noin kahdeksan sekuntia asiakas jatkaa diagnoosiehdotustaan ja tarjoaa evidenssiä diagnoosilleen (r. 29–34). Tähän asiantuntija sitten reagoi pienen tauon jälkeen ja myöntää asiakkaan olevan oikeassa muistellessaan, että sovelluksessa on ollut jokin ongelma aiemminkin (r. 36–37). Noin 47 sekuntiin kumpikaan osapuoli ei puhu mitään eikä asiantuntija ole ennen tätäkään taukoa valmistellut asiakasta siihen mitenkään. Asiakas keskeyttää tauon kommentoimalla sitä, mitä hänen tietokoneensa ruudulla tapahtuu.

39 S: mitä dotti ei oo kelvollinen o- (.) mitä sulla täällä
 40 lukee (.) oot sä siällä päässä vielä,
 41 A: joo mä (-) mietin nyt=
 42 S: =ni, (.) ei o kelvolline (-) offise apuohjelma,
 43 A: joo (.) mä nään sen,
 44 S: ↑joo? ((naurahdus)) °mielenkiintosta° kun tällä
 45 puolella tapahtuu välillä niin (.) en ollu varma et jos
 46 sä sanoit jotain mut,
 47 (42.8)

Asiakas alkaa lukea tietokoneen ruudulle ilmestynyttä virheilmoitusta ja esittää samalla asiantuntijalle siihen liittyen kysymyksiä, jotka voidaan päätellä olevan samalla varmistuksia siitä, onko asiantuntija vielä puhelussa (*mitä dotti ei oo kelvollinen o- (.) mitä sulla täällä lukee*; Näslund 2015: 74). Kun asiantuntija ei välittömästi reagoi niihin, asiakas kysyy suoraan, että vieläkö asiantuntija on puhelussa (*oot sä siällä päässä vielä*, r. 40). Asiantuntija vastaa myönteisesti ja selittää hiljaisuuttaan, minkä voi kuulla myös pyynnöksi asiakkaalle olla hiljaa (*mä (-) mietin nyt*). Asiakas jatkaa heti lukemalla virheilmoituksia ruudulla, johon asiantuntija kuittaa nopeasti näkevänsä ne. Asiakas vastaa tähän aiempaa puhettaan korkeammalta sävelkorkeudelta lausutulla dialogipartikkelilla *joo* ja naurahtamalla sen jälkeen. Haakanan (2001: 153) tutkimuksessa potilas nauroi lääkärin vastaanotolla muun muassa tilanteissa, jotka hän koki jollain tavalla kiusallisiksi ja näin toimiessaan pyrki normaalistamaan tilannetta.

Yllä olevassa katkelmassa asiakas on joutunut kysymään asiantuntijalta, vieläkö tämä on puhelussa. Tilanne saattaa olla hieman hämmentävä ja asiakas kuittaakin sen naurahduksella. Hän myös alkaa perustella, miksi kysyi asiasta ja kommentoi virheilmoituksia (*°mielenkiintosta° kun tällä puolella tapahtuu välillä niin (.) en ollu varma et jos sä sanoit jotain mut*). Asiantuntija ei vastaa mitään eikä kerro edelleenkaan tarvitsevana aikaa selvitystyöhön. Puhelu jatkuu hiljaisuuden vallitessa lähes 43 sekunnin ajan, jonka jälkeen asiantuntija palaa puheluun ja puhelu jatkuu ilman pidempiä keskeytyksiä ongelman ratkaisuun asti.

Tässä toisessa analysoidussa puhelussa ongelmia aiheutti se, että asiantuntija ei ilmaissut mitenkään, että on vielä linjalla ja että tarvitsee aikaa selvitystyöhön. Asiakas alkoi täyttää hiljaisuutta joko kertomalla tarkemmin ongelmastaan, pohtimalla sen syitä sekä kommentoimalla ruudulla näkemäänsä toimintaa sekä lopulta kysymällä, onko asiantuntija vielä linjalla. Vasta kun asiantuntija oli selvittänyt asiaa hiljaa itsekseen ja palannut katkelman viimeisen tauon jälkeen keskusteluun, puhelu pääsi jatkumaan loppuun asti sujuvasti. Erona tässä luvussa analysoiduissa kahdessa ensimmäisessä puhelussa on se, että silloin kun asiantuntija valmisti jollain tavalla asiakasta pidempään taukoon, asiakas ei keskeyttänyt taukoa. Jos taas asiantuntija ei valmistanut tulevaa taukoa mitenkään ennen sitä, asiakas usein keskeytti hiljaisuuden ottamalla vuoron itselleen ja esimerkiksi kysyi, onko asiantuntija vielä puhelussa tai tarkisti saman asian mulla tavoin.

Seuraavassa puhelussa pitkiä taukoja aiheuttaa se, että asiakkaan tietokone toimii hitaasti, ja odotellessaan asioiden edistymistä tietokoneella asiantuntija ja asiakas ovat pääosin hiljaa. Asiakas on soittanut puhelintukeen, koska ei pääse tunnistautumaan mihinkään järjestelmään. Aina kun hän yrittää tunnistautua, kone hyytyy eikä siinä tapahdu mitään. Asiantuntija ei saa asiakkaan tietokoneen ongelmien vuoksi etäyhteyttä koneeseen eli ei näe asiakkaan tietokoneen ruutua. Tässä puhelussa osanottajien roolit ovat siltä osin vaihtuneet, että vastuu ruudulla tapahtuvan toiminnan raportoinnista on nyt asiakkaalla ja asiantuntija voi vain odottaa sitä, että asiakas kertoo asioiden etenevän. Tämän vaihtuneen roolituksen mukaisesti asiakas keskeyttää jokaisen tauon, koska käytännössä hän on niiden omistaja. Normaalisti institutionaalisessa puhelinkeskustelussa taukojen hallinnointi olisi puhelun vastaanottajan eli asiantuntijan tehtävä. Eräät Tiedon työntekijät, joille analyysiä esiteltiin halusivat tietää, alkaako asiantuntija rupertella asiakkaan kanssa tällaisissa kohdissa, kun osapuolet eivät voi muuta kuin odottaa. Tutkimusaineistossa ei tällaisesta ole esimerkkejä. Joskus asiakas yrittää

aloittaa keskustelun, mutta asiantuntija harvoin lähtee siihen mukaan ja keskusteluyritys katkeaa heti alussa. Alla oleva puhelukatkelma alkaa siitä, kun asiakkaan tietokone on käynnistetty uudelleen ja asiakas yrittää päästä tekemään asiantuntijan pyytämän toimenpiteen.

Puhelu 4: Kone jumissa

1 S: tää vielä kelaa tota jotain,
2 A: joo.
3 (12.3)
4 S: ((kröhöm))
5 (3.7)
6 S: nyt on todella hidas,
7 (80.5)
8 S: no (.) mites tää on hidas,
9 A: .hhhh hhhh
10 (17.1)
11 S: enkö mää ny pääse minnekää,
12 (32.0)
13 S: mitähän tää kelaa kun mä en (.) tai siis tää ei niinku,
14 A: ei pääse,
15 S: t(h)oim(h)iiks t(h)ää oll(h)enk(h)aa(h) hi hi hi
16 A: ((naurahtaa)) fonks se tosi tosi hidas vai,
17 S: nii,
18 (3.7)
19 S: siis (.) ei täl pääse sähköpostiin eikä (.) mihkää ei
20 tää liiku,
21 (5.3)
22 S: täällä on tää ruutu tää,
23 (1.6)
24 S: #öö#
25 (1.6)
26 S: see kenoviiva (.) vindous kenoviiva system kolkytkaks
27 (.) niin tää mu- (.) see äm dee piste ekse mutta ei
28 tässä lukee kesto mut ei toi kursori liikkuu tossa
29 mustalla alustalla mutta ei tää vaan mee minnekää,
30 (3.2)
31 A: tosi outoo,
32 (9.6)

Tässä noin neljä minuuttia kestävässä katkelmassa asiantuntija ei näe, mitä asiakkaan tietokoneella tapahtuu ja asiakas kommentoi tapahtumia välillä toteamalla, että

kone on todella hidas. Asiakas yrittää täyttää hiljaisuutta ja aloittaa keskustelua asiantuntijan kanssa koneen hitaudesta, mutta tämä tyytyy ihmettelemään ongelmaa asiakkaan kanssa. Hän naurahtaa (r. 16) kun asiakas nauraa hitaudelle, mutta ei lähde enempää asiakkaan nauruun mukaan suuntautuen näin roolinsa neutraaliuteen. Hän toteaa lisäksi katkelman lopussa (r. 31), että asiakkaan kuvaama tietokoneen toiminta kuulostaa oudolta, ja osoittaa ihmettelevänsä samaa asiaa kuin asiakas. Katkelman jälkeen osapuolet sopivat, että asiakas käynnistää koneen jälleen uudelleen ja soittaa sitten uudestaan tukipalveluun, jotta ei tarvitse odottaa yhdessä sitä, että asiantuntija pääsisi taas ottamaan etäyhteyden tietokoneeseen ja jatkamaan ongelman selvittelyä.

Ongelmallista puhelussa on se, että asiantuntija jättää asiakkaan yksin ongelmansa kanssa. Hän voisi keskeyttää käynnissä olevan toiminnan jo aiemmin ja ehdottaa jotain muuta toimintatapaa, mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi pyytää lähitukea käymään katsomassa asiakkaan tietokonetta. Hän ei kuitenkaan tee mitään vaan asiakas jää ihmettelemään asiaa itsekseen.

4.1.2 Tauot asiantuntijan tutkiessa ongelmaa omalla työasemallaan

Kun asiantuntija tutkii asiakkaan ongelmaa oman työasemansa kautta, pitkät hiljaisuudet voivat olla ongelma asiakkaalle, koska koska hän ei tiedä, mitä puhelussa tarkalleen ottaen silloin tapahtuu. Kuten jo aiemmin todettiin, asiakas yleensä tiedostaa sen, että institutionaalisessa puhelinkeskustelussa taukoja voi olla enemmän kuin tavallisessa puhelussa ja ne ovat hyväksyttävämpiä.

Alla olevassa puhelukatkelmassa 5 asiakas on soittanut tukeen, koska haluaa varmistaa, ettei pyydettyä tehtävää tehdä ennen kuin se on aikataulutettu hänen edustajansa kanssa. Ennen katkelman alkua asiakas on kertonut sen tiketin numeron, jota hänen puhelunsa koskee.

Puhelu 5: Aikatauluttaminen

```
1      A:  katotaas (.) (( kröhöm ))
2          (7.0)
3      S:  eli liittyy tommoseen et on (.) niinkun (2.0) sovellus
4          nimisen o- y- ohjelmiston (.) toi ekse tiedosto (.)
5          jonka niinkun meil on sekä paikallisia asennuksia että
6          sitten sitriksin kautta käytettävää (.) ja siihen
7          sitriksiin (.) niinkun (.) sen joudun tälleen (.) tai en
8          voi sitä itse tehdä,
9          (1.5)
```

10 S: .hh mut lähinnä sillai niinkun sitä aikatauluttamista et
 11 siihen kirjoitinkin että se pitää niinkun sopia meidän
 12 kanssa et tein sen nyt valmiiks olen itse vielä tänään
 13 ja huomenna töissä (.) et (.) niinkun (1.7) tavallaan
 14 se että se (.) ei niinkun humpsahda tonne mutta (0.9)
 15 vahingossa eteenpäin ennen kun meiltä on siihen lupa
 16 (.) ja se aikataulutetaan mutta (.) niinku näyttääkö toi
 17 susta sellaselle että siitä (-) jo asian ymmärtää,
 18 (28.0)
 19 A: .hh (.) no (.) suomeksi tää on ihan riittävän selvä,
 20 S: joo,

Asiantuntija ilmaisee alussa asiakkaalle verbillä *katotaas* (r. 1), että hän siirtää huomionsa nyt tietokoneen näytölle, mutta ei eksplisiittisesti pyydä asiakasta odottamaan. Passiivimuotoista ilmausta *katotaas* käytetään paljon asiakaspalvelupuheluissa ja Raevaaran (2013a: 73) mukaan se toimiikin niissä hyvin. Se vahvistaa tunnetta siitä, että osapuolet ryhtyvät yhdessä selvittämään asiaa. Toisaalta ilmauksen minimaalisuus ei kerro tarkemmin, mitä asiantuntija on tekemässä. Asiakas odottaa esimerkkipuhelussa seitsemän sekunnin ajan mutta sitten alkaa kertoa, mihin asia liittyy ja mitä tiketissä asiasta kerrotaan, ja vastaa omalta osaltaan asiantuntijan kehotukseen tiketin tarkemmasta katsomisesta. Asiakas puhuu pitkään, ja oletettavasti asiantuntija samaan aikaan edelleen keskittää huomionsa näyttöön ja lukee tiketin kuvausta. Asiakas hakee varmistusta kysymysmuotoisella (interrogatiivisella) lausumalla siihen, onko tiketin kuvaus ymmärrettävä myös toisen asiantuntijatiimin jäsenelle (r. 16–17). Asiantuntija ei kuitenkaan vastaa siihen. Vasta lähes puolen minuutin hiljaisuuden jälkeen hän ottaa vuoron aluksi hengittämällä sisäänpäin ja sitten vastaamalla asiakkaan esittämään kysymykseen.

Asiantuntijan alussa käyttämä *katotaas* luo kontekstin, jossa lausumaa seuraava hiljaisuus tulkitaan ajaksi, jonka hän käyttää tiketin tietoihin, eikä siksi puhu mitään noin puoleen minuuttiin. Asiakas keskeyttää tauon heti alussa eli Näslundin (2015) sanoin häiritsee asiantuntijan vuoroa, johon tauko kuuluu silloin kun asiantuntija on kommunikoinut keskittävänsä huomionsa näytölle. Asiakas ei kuitenkaan tunnu keskeytyksellään testaavan, onko asiantuntija vielä linjalla, vaan haluaa vain varmistaa että asiantuntija tietää, mitä asiakas haluaa tehtävän pyynnölleen. Asiakas ei millään tavalla tässä puhelussa implikoi, että asiantuntijan tauko häiritsi häntä. Pitkä hiljaisuus alkoi silti vaikuttaa tallennetta kuunnellessa kiusallisen pitkältä vaikka asiakas odottikin hiljaa. Puhelu jatkuu niin, että asiakas pääasiassa puhuu ja kysyy kysymyksiä ja

asiantuntija vastaa. Tästä syystä puhelun loppua analysoidaan enemmän luvussa 4.2., jossa aiheena on puutteet keskustelun johtamisessa.

Seuraavassa puhelukatkelmassa asiakas soittaa tukeen, koska hänen ongelmansa ei ole ratkennut edellisenä päivänä, jolloin hän ja hänen kollegansa olivat olleet siitä yhteydessä. Asiantuntija kysyy aiemmin tehdyn tiketin numeroa, jotta voisi katsoa sen tilanteen. Jostain syystä sitä ei kuitenkaan löydy asiakkaalta ja asiantuntija alkaa etsiä sitä oman tietokoneensa kautta järjestelmistä ja kyselemällä kollegaltaan, joka oli vastannut edellispäivänä kyseiseen puheluun.

Puhelu 6: Työpyynnön numero

1 A: okei löydäkö mulle sen työpyynnön numeron,
2 S: [äää se:] o:,
3 A: [sähköpostista],
4 S: ai sähköpostilla sulle,
5 A: ei ku siis sähköpostista sä sen löydät ((naurahtaa))
6 eli kun sä avaat (-) sähköpostin tai ihan vaan mis- onk
7 se laitettu sulle ylös jonnekin tai,
8 S: no (.) no siis tää see dee ee yks kaks kolme,
9 A: se on tietokoneen nimi (.) eee,
10 S: okei? (.) eli mitä sä haluat tietää,
11 A: elikkä sähköpostiin sulle tuli kun työpyyntö meidän
12 puolelta avattiin niin sulle tuli ilmoitus työpyynnön
13 avaamisesta,
14 S: °okei:° (.) ei:? (.) siis koska,
15 A: e:ilen kun olit yhteydessä (.) eikö tullu,
16 S: no ei kyllä mum_mielestä tullu,
17 A: emmm (.) kerrotko mulle oman nimen mulle vielä,
18 S: Tuisku (.) Virtanen,
19 A: <Tuisku Virtanen (.) jos mä nimen perusteella löydän>.hh
20 hh,
21 (9.6)

Asiantuntija yrittää alussa opastaa asiakasta etsimään tikettinumeron, joka on pitänyt tulla asiakkaan sähköpostiin edellisen päivän yhteydenoton jälkeen. Hän muotoilee kysymyksensä tikettinumeron löytymisestä niin, että asiakas voi vastata siihen myös kieltävästi (r. 1, myöntömuotoinen verbikysymys). Kun numeroa ei asiakkaalta tunnu löytyvän, asiantuntija päättää etsiä sitä itse järjestelmästä asiakkaan nimen perusteella. Asiakkaan kerrottua nimensä asiantuntija syventyy etsimään tietoa. Hän hidastaa selvästi puhettaan toistaessaan asiakkaan nimen ja implikoi *jos*-alkuisella lauseella, että alkaa etsiä tietoa järjestelmästä (r. 19). Tässä vaiheessa hän pitää vajaan kymmenen sekunnin tauon. Asiantuntija rikkoo hiljaisuuden informoimalla asiakasta, että hän etsii edellisen puhelun tietoja edelleen (r. 22).

22 A: °ja katon samalla myös (.) puhelinnumeron perusteella
 23 jos mä nään kenen kans sä eilen ↑juttelit (.) ja sitten
 25 saan häneltä kysyy lisää[tietoo,°
 26 S: [no (.) no siis] ekaks tota ihan
 27 ensimmäinen yhteydenotto tuli mun kollegalta joka tota
 28 tän tsätin kautta pyysi mun puolesta (.) tähän tota
 29 juttuja =ja sit mä soitin uudestaan ja sit vaan tota (.)
 30 sanottiin että odota tähän päivään,
 31 A: joo hetkinen mä löysin sen kenen .hh (.) >naishenkilö
 32 oli kenen kaa puhuit eilen<,
 33 S: joo [mut,]=
 34 A: [joo,]=
 35 S: =sillon ohje oli vaan että odota mut se ensimmäinen
 36 pyyntö tuli tosiaan tolta <Jarilta> (.)Mikkosen Jarilta,
 37 A: mh,
 38 (122.6) ((näppäimistön ääniä))

Asiantuntija puhuu hiljaisemmalla äänellä, joka viittaa ruututyöskentelyyn (ks. Näslund 2015). Asiakas aloittaa päällekkäispuhunnan asiantuntijan vuoron lopussa ja kertoo tarkemmin aiemmasta yhteydenotosta asiantuntijalle, joka etsii siitä parhaillaan tietoja. Asiakkaan lopetettua asiantuntija ilmoittaa löytäneensä lisätietoja, mutta varmistaa vielä, oliko asiakas puhunut asiakastukitiimin naispuoleisen edustajan kanssa edellisenä päivänä (r. 31–32). Asiakas vahvistaa tiedon, mutta jatkaa vielä yhteydenoton tarkennusta. Tähän asiantuntija ei enää vastaa muuta kuin *mh*-partikkelilla ja jatkaa hiljaa työskentelyään. Hieman yli kaksi minuuttia kestäneen hiljaisuuden jälkeen asiakas katkaisee sen.

39 S: haloo? selviääkö [sieltä jotain],
 40 A: [jooh joo,] odotan kysyn- kysäisen
 41 häneltä hän sanoikin että: se siis >mitä sä sanoit kuka
 42 se oli kuka sen työpyynnön avas sulle tai ku- kenen
 43 kanssa sä ensimmäisenä juttelit ei sähköpostin kautta
 44 (.) olik se Lari<,
 45 S: öö siis anteeks mä sanoin siis että Jari Mikkonen (.)
 46 sen tsätin kautta kysy tätä puolestani (.) ensin,
 47 A: joo?

Asiakas aloittaa vuoronsa huomionkohdistimella *haloo*. Näslundin (2015: 77) tutkimuksessa ei ollut yhtään sellaista keskeytystä soittajan puolelta, mikä olisi alkanut *haloolla*. Hänen mukaansa *haloo* kertoo siitä, että hiljaisuus on huonosti valmisteltu puhelun vastaanottajan puolelta. Sanomalla *haloo* palvelupuhelinkeskustelussa, soittaja on epävarma tilanteesta eikä enää luota siihen, että puhelun toinen osapuoli on paikalla auttamassa. Yleensä tällaisissa tilanteissa soittajan vuoro on kysymysmuotoinen (mp.).

Myös puhelussa 6 asiakas muotoilee *haloon* jälkeen kysymyksen *selviääkö sieltä jotain* (r. 39). Näslundin (2015) teorian mukaan kyseisessä kohdassa asiantuntija ei omistanut taukoa, koska hän ei ollut valmistellut sitä mitenkään. Asiakas ei siinä siis keskeyttänyt suunniteltua hiljaisuutta, vaan otti vuoron itselleen pitkän hiljaisuuden päätteeksi. Puhelu jatkuu litteroidun katkelman jälkeen niin, että asiantuntija saa työpyynnön numeron ja pian sen jälkeen avaa etäyhteyden asiakkaan tietokoneelle ja jatkaa ongelman selvittelyä sieltä. Puhelussa on tämänkin jälkeen pitkiä taukoja, mutta silloin asiakas näkee omalta ruudultaan, mitä asiantuntija tekee eikä *haloon* kaltaisia tilanteita enää synny.

Aineistossani puheluiden suunnitellut hiljaisuudet keskeytetään harvoin, kun taas valmistelemattomat huomattavasti useammin. Kuten aiemminkin todettiin, institutionaalisessa puhelussa esiintyy taukoja, kun tietoja etsitään järjestelmistä, mutta se ei olekaan ongelma. Ongelma on se, mikäli taukoja ei ole valmisteltu oikein eli puhelun vastaanottaja ei ole implikoinut mitenkään soittajalle, että keskittyy joksikin aikaa ruudulla työskentelyyn eikä dialogiin soittajan kanssa. Soittaja voi odottaa hiljaa pitkiäkin aikoja, mikäli asiantuntija on valmistellut hänet siihen ja hän luottaa, että hänen ongelmaansa selvitetään. Tämä on tärkeä asia, johon asiakkaiden puhelintuessa pitäisi kiinnittää erityistä huomiota.

4.2 Palvelupuhelun ja ongelmanratkaisun johtaminen

Institutionaalisessa keskustelussa kumpikin osapuoli odottaa, että toinen toimii roolinsa mukaisesti. Palvelupuheluissa asiantuntijan rooliin kuuluu, että hän ottaa vastuun puhelun etenemisestä heti sen jälkeen, kun asiakas on kertonut ongelmastaan. Asiantuntijan rooli vaihtuu siinä vaiheessa kuuntelijasta asian käsittelijäksi (Raevaara 2013c: 252). Mikäli asiantuntija ei ota johtovastuuta puhelussa itselleen, puhelun sujuvuus voi kärsiä ja puhelu pitkittyä. Tässä luvussa analysoin puhelua, jossa asiantuntija ei ota puhelun koordinoivastuuta itselleen, mutta myös hyviä esimerkkejä keinoista, joilla asiantuntija voi siirtää puhelua ja asioiden käsittelyä vaiheesta toiseen ja hallita sitä tehokkaasti. Asiantuntijan passiivinen asenne puhelun johtamisessa voi tuntua asiakkaasta palveluhalukkuuden puutteena ja epäystävällisyytenä. Kun asiantuntija ottaa ongelman hoitaakseen heti ja johdattaa ongelmanratkaisua eteenpäin, palvelukokemus on asiakaspalautteiden mukuaan positiivinen ja asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja palvelluksi.

Asiakaspalautteissa on paljon asiallisuuteen ja ystävällisyyteen liittyviä palautteita. Kommentit ovat niin positiivisia kuin negatiivisiaakin, mikä kertoo siitä, että asia on asiakkaille tärkeä. Asiantuntijan hyvää palveluasennetta arvostetaan. Hänen palveluhalukkuutensa ja ystävällisyytensä näyttävät joidenkin palautteiden perusteella olevan jopa tärkeämpiä kuin se, ratkeako ongelma heti yhden puhelun aikana vai ei. Tämä tarkoittaa, että hyvä ja positiivinen asiantuntija voi tuottaa asiakkaalle hyvän palvelukokemuksen vaikka ongelman ratkaisu siirtyisikin eteenpäin. Alla muutamia asiakaspalautteita:

”Asiakaspalvelijan asenne oli loistava!”

”Aina ystävällinen ja asiallinen palvelu, olette kaikki tosi fiksuja, kiitos!”

”Lopputuloks oli hyvä, mutta asiointi hidasta, henkilö joka hoiti asiaani, puhui epäselvästi, mumisemalla, en erottanut yhtäkään selkeää sanaa kuin arvaamalla, eikä muutenkaan ollut aluksi sellainen auttavainen ote asiaan, avian [sic] kuin olisi ollut pakkopullaa koko touhu. Kun vähän korottelin ääntäni niin alkoi tapahtua. Vaikka viimeiseen asti yritän olla asiakaspalvelua ymmärtäväinen.”

”Tuli todella tunne että haluttiin auttaa. Erittäin ystävällistä asiakaspalvelua, kiitos.”

”Asiakaspalvelija oli todella mukava, kiitos hänelle. Palvelu tuli ratkaistua vasta seuraavana päivänä, mutta hyvä että tuli kuntoon”

Alla oleva puhelukatkelma on suoraan jatkoa edellisessä luvussa alkaneeseen puheluun 5: Aikatauluttaminen. Esimerkki on pitkä, ja olen katkaissut sen muutamaa käsiteltävään osaan. Asiakas, joka on jäämässä parin päivän päästä kesälomalle, on soittanut aiemmin avatusta tiketistä ja haluaa varmistaa, että se hoidetaan nopeasti. Asiakas yrittää selvittää tilannetta kyselemällä. Asiantuntija pääasiassa vain vastaa kysymyksiin, mutta ei etene näistä paikallisista vastauksista ratkaisemaan ongelmaa.

Ennen katkelman alkua asiakas on pyytänyt asiantuntijaa lukemaan tiketissä olevan pyynnön ohjelman asentamisesta ja kysynyt, onko kuvaus tarpeeksi selkeä. Asiantuntija on todennut, että sen pitäisi olla riittävä. Seuraavaksi asiakas haluaa tietää, voivatko he

saada saman henkilön asentamaan ohjelman, joka sen on ennenkin tehnyt. Asian selvittäminen kestää koko katkelman ajan. (Esimerkissä on osoitettu katkoviivoin pienemmät toimintakokonaisuudet lukemisen helpottamiseksi.)

Puhelu 7: Aikatauluttaminen 2

1 S: no siel on ollu siis aikasemmin mut kun mä en tiedä (.)
2 mä ymmärtäisin että mä en voi niin kun (.) sit kun on
3 kesälomakausi niin sellanen (.) muistaakseni Max Maats-
4 (.) Maasalo tai joku tämmönen henkilö jonka kanssa sitä
5 on niin kun muutamat (.) tämän kaltainen tai sit
6 karttoihin liittyvä päivitys tehty (.) mut mm,
7 A: no jos (.) jos sitä hoita suomalainen (.) ja sitä on
8 ennen tehty niin uskoisin että tän pitäis riittää kyllä,

9 S: joo (.) ethän sää nää missään että onko niin kun
10 kyseinen henkilö (.) öö nyt töissä et puhutaan (.)
11 puhutaan näin kesälomakaudesta,
12 (0.8)
13 A: no (.) mä en valitettavasti edes tiedä kenelle se
14 laitetaan,=

15 S: =se on (.) okei (.) niin (.) nii et se laitetaan
16 jollekin tiimille,
17 A: joo se menee tiimille aina,
18 S: joo (.) ja sitä niin kun tiimin henkilöitä ei sitten sen
19 (.) se on MAX MAASALO on ollut sellainen henkilö jonka
20 kanssa muutama kertaan on niin kun (.) kuukausia
21 sitten .hhh (1.7) tän tyyppistä asiaa tehtyhh (.) ja on
22 sujunut tosi hyvin mutta käsittääkseni en tavallaan voi
23 suoraan olla (1.7) et se täytyy tulla niin kun tän
24 yleisen tiketin kautta,
25 A: mjoo (.) se on totta (.) toi Max näköjään on nyt (.)
26 ainakin ykstoista päivää ollut lomalla jo,
27 S: okei,

Asiakkaan ensimmäinen vuoro on katkelmallinen. Hän kertoo, että aiemmin tarvittavan kaltaisia asennuksia on tehnyt tietty henkilö (r. 1, 3-6 *no siel on ollu siis aikasemmin --- niin sellanen (.) muistaakseni Max Maats- (.) Maasalo tai joku tämmönen henkilö...*). Tästä maininnasta voi päätellä, että mainitun henkilön toivottaisiin tekevän asennuksen ja tarkoitus on kysyä, onko tämä mahdollista. Asiantuntija tulkitsee kuitenkin vuoron toisin. Sen sijaan että hän käsitelisi asiakkaan mainintaa, hän palaa jo aiemmin käsiteltyyn asiaan tiketin kuvauksen riittävydestä ja vahvistaa uudelleen, että kuvaus on riittävä (r. 7-8 vrt. puhelu 5, rivi 19 *.hh (.) no (.) suomeksi tää on ihan riittävän selvä.*). Hän siis pitäytyy asiakkaan puhelun alussa soiton syyn paikalla esittämässä kysymyksessä (*niinku näyttääkö toi susta sellaselle että siitä (-) jo asian ymmärtää.*).

Hänen voikin ymmärtää vihjaavan, että asiakkaan asia on käsitelty. Asiakas kuitenkin jatkaa asentajan saamisesta kuittattuaan asiantuntijana vuoron (*joo*).

Hän haluaa tietää nyt, onko Maasalo lomalla vai töissä (r. 9–11). Asiantuntijan vastaus on epäsuora: hän kertoo olevansa jopa tietämätön, kenelle tiketti ohjataan (r. 13–14). Asiakas alkaa vastata mutta jättää vastauksen kesken (*se on*) ja siirtyy tarkistamaan tulkintaansa tikettien ohjausprosessista (r. 15–16). Asiantuntija vahvistaa tulkinnan oikeaksi ja käytännön sellaiseksi, jota aina noudatetaan. Asiakas ottaa Maasalon puheeksi vielä kolmannen kerran toistamalla ja vahvistamalla raporttia tämän hyvästä työstä (r. 21–22, *on sujunut tosi hyvin*). Hän myös toistaa ymmärryksensä, että ei voi olla suoraan Maasaloon yhteydessä vaan pyyntö hänelle pitäisi välittää asiakastuen kautta (r. 22–24). Asiantuntija vahvistaa prosessin olevan sellainen, jollaiseksi asiakas on sen ymmärtänyt (r. 25). Tämän jälkeen hän palaa asiakkaan aiempaan kysymykseen ja toteaa mahdollisesti Lync-sovelluksen näyttämän tiedon perusteella (*näköjään*) asiakkaan kysymän henkilön olevan lomalla. Asiakas vastaanottaa asian ymmärrettynä ja käsittelee sitä loppuun käsiteltynä (*okei*).

Tässä katkelmassa asiantuntijalla oli neljä paikkaa selittää asiakkaalle, kuinka palvelupyynnöt prosessoidaan. Ensimmäinen niistä oli riveillä 7–8, joilla asiantuntija olisi voinut kiittää asiakasta hyvästä palautteesta ja sitten kertoa tikettien ohjauksesta (mukaan lukien *se*, voiko työtä tekemään pyytää jonkun tietyn henkilön). Seuraava paikka tehdä tämä olisi ollut riveillä 13–14. Tässä kohdassa nähdään, kuinka asiakas joutuu purkamaan vastaukseen sisältyviä oletuksia (r. 15–16), ja samoin käy vielä vähän myöhemmin (r. 22–24).

Seuraavaksi asiakas kertoo toisen asiansa ja perustelee sen. Hän haluaa tietää, voiko tikettiin laittaa hänen kollegansa toiseksi omistajaksi, jolloin myös tämä saisi tiedot asian etenemisestä. Asiakas kysyy tätä todennäköisesti siksi, koska puhelu on soitettu kesälomakaudella.

```
28  A:  ilmei[sesti toinen ( - ) ]
29  S:      [joo no sit mu- mui-] (.) okei (.) no joo mut
30      lähinnä (.) ↑voitko laittaa siihen siis en osannut nyt
31      ite laittaa et kun (.) et voiko siinä olla toinen
32      henkilö minun lisäksi ton tiketin omistaja (.) ja sit
33      se olis se Matti Salminen joka siellä mainitaan (.)
34      jollon jos tähän tehdään muutoksia tai muuta niin se (.)
35      niin ku hän saisi suoraan ne (.) niin kun tiedot aina mu-
36      kaikkeen mikä liittyy tähän tikettiin,
37  A:  öö omistaja saa olla ainoastaan yks,
-----
```

38 S: mut voiks siinä olla joku tiedoksi (.) tyyppinen,
39 A: no (.) sehän on nätisti sanottu tässä tiketissä,=

40 S: =on mut jos tätä tikettiä muokataan niin (.) sehän
41 tietohan tulee vain minulle (.) jos se suljetaan (.)
42 tietohan tulee pelkästään minulle (.) [(-) niin ku,
43 A: [se on totta,]
44 (1.2)

45 S: mut sinne ei saa toista henkilöä että tulis molemmille
46 koska jonkun tyyppisiin tiketteihin tiedän että on
47 tullut kahdelle (.) ne kaikki vas- niin kun viestit,
48 A: mä en pysty sitä enää muokkaamaan noi on noi on (.)
49 harmaita (.) et siinä vaiheessa kun (.) työpyyntö
50 tehdään niin siinä pysty kyllä laittaman kaks henkilöä,

51 S: niin kun: mikä se toinen on jos omistaja voi olla aina
52 vain yksi,
53 A: öö no mä en tiedä mikä suomeksi on meil on englanniks
54 toi [yksi on],=
55 S: [aa okei],=
56 A: =äffektid juuser ja toinen rikuester eli toinen on
57 pyytäjä ja toinen on sitten (.) ketä se koskee toi,

58 S: okei (.) koska mulle se näytti siinä mum_mielestä
59 sillain nyt kun tein tällasseena niin kun (.) en
60 häiriöti- ilmoituksena vaan niin kun tilaustyyppisenä
61 niin se ei antanu sellasta siinä oli vaan se että (.)
62 niin kun Firma (.) kun yritystasolla (.) mut no (.) ehkä
63 se (.) siis mää ilmoitan (.) siis kerron kyllä tälle niin
64 kun (.) kollegalleni että tämän numeroinen tiketti et
65 sit hän ei vaan pysty sitä mistään niin kun hakemaan hän
66 joutuu aina soittamaan,
67 A: ööjjoo no (.) jos hänellä on se numero ylhäällä niin
68 siitä pys[tyy kyllä (-) (.) joo no,

69 S: [joo mää annan (.) annan kyllä hänelle] tota
70 (.) mut eli nyt se menee sinne tiimille ja sieltä sit
71 joku aikanaan ottaa yhteyttä,
72 A: kyllä,

Asiakas alkaa esittää pyyntöä (*↑voitko laittaa siihen*), mutta jättää sen kesken, ja palaa vähän myöhemmin kysymään, voiko tikettiin laittaa toiseksi omistajaksi hänen kollegansa, jotta myös tämä saisi tiedot tikettiin tehdyistä muutoksista (r. 31–36). Asiantuntija antaa kielteisen vastauksen ja torjuu samalla pyynnön toteamalla, että omistajia voi olla vain yksi. Tässä asiantuntijan olisi ollut relevanttia ryhtyä selvittämään ja kertomaan asiakkaalle muita tapoja, joilla tämä olisi saanut hoidetuksi tiedonkulun kollegansa kanssa lomansa aikana.

Asiakas hakee nyt toisenlaista ratkaisua kysymällä, olisiko tiketissä jokin toinen kenttä, johon kollegan voisi lisätä (r. 38, *mut voiks siinä olla joku tiedoksi (.) tyyppinen*). Asiantuntija ei vastaa kysymykseen suoraan vaan toteaa, että *sehän on näitisti sanottu tässä tiketissä*, millä esittää asian sekä yhteisenä tietona (*sehän*, VISK § 839) mahdollisesti loppuun käsiteltynä (r. 39). (Puhelusta ei pysty varmasti päättämään näkemättä tikettiä, mistä tiedosta asiantuntija puhuu, mutta oletettavasti hän tarkoittaa että kollegan nimi on kirjoitettu kuvaustekstiin.)

Ilmaistuaan esin samanmielisyytensä asiakas kuvaa ongelman, jota kollegan nimen maininta tiketin kuvauskentässä ei ratkaise: jos tikettiä muokataan, kollega ei saa siitä tietoa (r. 40–42). Asiantuntija ilmaisee lyhyesti samanmielisyytensä (r. 43), muttei ryhdy hakemaan ja ehdottamaan asiaan ratkaisua, vaikka se olisi tässä kohdassa tarpeen. Seuraa yli sekunnin hiljaisuus, jonka aikana asiakkaan voi ymmärtää odottavan asiantuntijan toimia.

Asiakas päättää hiljaisuuden (r. 45). Hän muotoilee asian nyt kolmannen kerran uudestaan. Vuoro on tulkittavissa ehdotukseksi siitä, miten voisi toimia, ja asiakas tukee ehdotustaan tiedolla jostakin aiemmasta tapauksesta. Ehdotus on muotoiltu epävarmaksi ja asiantuntijan kantaa hakevaksi (r. 45, kieltolause *mutta sinne ei saa toista henkilöä*). Vastauksena tähän asiantuntija kertoo ettei pysty enää muokkaamaan tikettiä, ja tämän jälkeen puhelussa käydään läpi niitä kenttiä, joihin tikettiä luotaessa olisi mahdollista laittaa toinen henkilö. Katkelman lopussa asiakas toistaa, että tiketti siis menee jollekin tiimille, josta sitten ollaan heihin yhteydessä (r. 70–71). Asiakas sai jälleen kysymykseensä (r. 31–36) vastauksen vasta usean vuoron ja oman ratkaisunhakuryityksen jälkeen.

Puhelun viimeisessä katkelmassa asiakas yrittää saada tietoa siitä, milloin asennus on mahdollista tehdä ja kertoo heidän omista tarpeistaan sen suhteen. Tässäkin jaksossa asiantuntija vastaa vain lyhyesti.

69 S: [joo mää annan (.) annan kyllä hänelle] tota
70 (.) mut eli nyt se menee sinne tiimille ja sieltä sit
71 joku aikanaan ottaa yhteyttä,

72 A: kyllä,=

73 S: =meihinpäin (.) joo (.)

74 ja eihän sille mitään aika- et onko mitään aikaa,

75 A: ei valitettavasti,

76 S: okei (.) joo (.)

77 S: koska siis työnä se on todella todella nopea (.) mutta,

78 (2.9)
79 S: siis (.) tarvitsisimme sen mielellään niin että se on
80 kuun vaihteeseen mennessä tehty,
81 A: joo no toivottavasti nyt (.) tänään tai huomenna sit
82 joku on yhteydessä,
83 S: joo (.) selvä (.)

84 S: mut mä en nää sitäkään [millon se] menee niin kun
85 A: [((naurahtaa))]
86 S: tiimille sainatuks, [mullahan se on niin kun vaan,]=
87 A: [mmm:]=
88 S: =se on (.) näyttää mulle odottaa hyväksyntää tyyppinen
89 mitä mä nään tästä,
90 A: no (.) jos joku laittaa tänne kommentin niin se
91 kommentti pitäis kyllä olla näkyvissä,=

92 S: =kommentin näkee mut jos se menee jollekin tiimille niin
93 mä en vielä pysty olemaan kehenkään yhteydessä vaan mä
94 joudun vaan odottamaan että he ovat minuun,
95 A: öö (.) se on totta joo,
96 S: joo (.) okei (.)

97 S: ↑selvä (.) niin täytyy sit soitella ton kollegani jos ei
98 (.) jos ei teistäpäin kuulu,
99 A: joo,
100 S: kuulu tässä lähi- (.)

101 ↑juu (.) ↑kiitoksia,
102 A: joo (.) kiitos,
103 S: juu (.) kiitos hei,
104 A: fheiheif

Asiakas haluaisi tietää, onko tiketissä määriteltynä joku aikataulu, jonka puitteissa asennus pitäisi tehdä (*ja eihän sille mitään aika- (.) et onko mitään aikaa*, r. 74), mikä osoittaa tiedon aikataulusta tarpeelliseksi. Hän aloittaa tiedustelunsa kieltomuotoisella, mahdollisesti asiantuntijan kielteistä vastausta ennakoivalla väitelauseella, mutta muuttaa sen kysymysmuotoiseksi. Asiantuntija vastaa pelkällä kiellolla ja ilmaisemalla valittavansa asiaa. Tässä vaiheessa asiantuntijalla olisi paikka kertoa asiakkaalle, millainen aikataulu mahdollisesti voisi olla ja miten asiakas saa tietoa aikatauluista.

Asiakas perustelee kysymystään aikataulusta asennuksen nopeudella (*koska...*). Kun asiantuntija ei reagoi mitenkään (r. 78), asiakas jatkaa kertomalla, että asennus pitäisi tehdä kuun vaihteeseen mennessä (r. 79–80). Asiantuntija voisi tässä vaiheessa lisätä asiakkaan toiveet tiketin tietoihin mutta hän toteaa vain, että toivottavasti joku on sitten pian yhteydessä asiakkaaseen (r. 81–82). Asiantuntija ei voi luvata asiakkaalle toisen tiimin puolesta asennusaikoja, mutta voisi silti ottaa yhteyttä asennuksen tekevään tiimiin,

ja pyytää sieltä jonkun henkilön olemaan mahdollisimman pian yhteydessä asiakkaaseen asennusajan sopimiseksi.

Kuitattuaan vastauksen asiakas jatkaa esittämällä ongelman, jonka voi ymmärtää aikataulun epämääräisyyteen liittyväksi: hän ei saa tietoa siitä, kun tiketti on siirretty asennuksen suorittavalle tiimille hoidettavaksi (r. 84, 86). Kesken asiakkaan vuoron kohdassa, jossa hän on ilmaissut, että meneillään on ongelman kuvaus, asiantuntija naurahtaa (r. 85). Puhelun kuuntelija eikä siis asiakaskaan voi olla täysin varma, naurahtaako hän asiakkaalle vai onko hänellä menossa jokin muu asia samaan aikaan, mutta naurahdus kuuluu selkeästi. Lopussa asiakas ottaa taas esiin sen, että hän joutuu vain odottamaan tiimin yhteydenottoa ja että hänen kollegansa pitää soittaa asiakastukeen uudestaan, jos asennustiimistä ei olla yhteydessä (r. 97–98). Tilanne loppuu kiitoksiin ja lopputervehdyksiin.

Puhelua kuunnellessa huomio kiinnittyy lopussa siihen, miten iloinen asiantuntijan lopussa sanoma *heihei* on verrattuna hänen kyllästyneen kuuloiseen äänensävyynsä ja passiivisuuteensa muun puhelun aikana. Koko puhelu kestää 6 minuuttia ja 50 sekuntia, mutta laajentamalla vastauksiaan niin, että olisi siirtynyt ratkaisemaan asiakkaan ongelmaa aina ensimmäisessä mahdollisessa paikassa, asiantuntija olisi saanut lyhennetyksi puhelun kestoa vain osaan siitä. Samalla hän olisi huomionnut paremmin asiakasta ja parantanut asiakkaan kokemusta ongelman hoidosta. Moneen asiakkaan aloittamaan aiheeseen joudutaan puhelussa palaamaan useasti, koska asiantuntija on hyvin passiivinen. Puhelu voisi edetä sujuvammin ja nopeammin, mikäli asiantuntija ottaisi puhelun hallinnan heti alussa itselleen ja selittäisi asiat ilman, että asiakas joutuu toistamaan kysymyksiään useasti ja kysymään samasta asiasta eri tavoin.

Seuraava katkelma puhelun alusta on tutkimusaineistoni pisimmän puhelun aloitus. Koko puhelu kestää 37 minuuttia, mutta se on hyvin johdettu ja sujuva puhelu alusta loppuun asti. Puhelun pituus ei siis korreloi sen kanssa, onko puhelu sujuva vai ei, vaan sekä lyhyissä että pitkissä puheluissa on hyvin eteneviä puheluita. Puhelun sujuvuuteen näyttää vaikuttavan keskeisesti se, miten tehokkaasti asiantuntija heti puhelun alussa ottaa puhelun johtoonsa.

Alla olevassa puheluesimerkissä 8 asiantuntija alkaa heti johtaa puhelua ja ohjeistaan asiakasta eteenpäin. Asiantuntijan ääni on positiivinen ja ystävällinen koko ajan. Hän osoittaa heti puhelun alussa halunsa auttaa asiakasta kysymällä, miten voi auttaa. Ainoastaan yksi asiantuntija tutkimusaineistossani esitti kysymyksen *miten voin auttaa* asiakkaalle sen jälkeen, kun asiakas oli esitellyt itsensä. Kysymys johdattaa

kuitenkin keskustelua eteenpäin sen seuraavaan vaiheeseen ja on asiakkaalle merkki asiantuntijan palveluhalukkuudesta. Tällä keinolla asiantuntija myös ottaa heti johdon itselleen ja aineistoni puheluiden perusteella se pysyi hänen hallussaan puhelun loppuun asti. Kelan puhelinpalvelulle tehdyissä suosituksissa (ks. Raevaara & Tengbergen 2013: 41) epäiltiin, voisiko *kuinka voin palvella* –kysymys heti vastatervehdyksen jälkeen johtaa siihen, että asiakas aloittaa oman vuoronsa yhtä aikaa asiantuntijan kysymyksen kanssa, koska hän on valmistautunut aloittamaan ongelmansa kuvauksen heti neuvojan vastatervehdyksen jälkeen. Aineistoni perusteella näin ei kuitenkaan tapahtunut missään puhelussa, vaan asiakas aloitti vuoronsa vasta asiantuntijan vuoron jälkeen. Seuraava katkelma alkaa puhelun alusta.

Puhelu 8: Tehokas aloitus

- 1 A: Tiedon asiakastuki Kristen puhelimessa,
- 2 S: no Tuisku Virtanen Firmasta moikka,
- 3 A: ↑hei miten voin auttaa,
- 4 S: öö mulla yhtäkkiä tää tietokone teki sillai että tää
- 5 jumahti niin kun kesken kun mä tässä työskentelin ja nyt
- 6 tää vaan niin kun pyörittää tätä tervetuloa t(h)ää
- 7 ((naurahtaa)) j(h)o j(h)onk(h)un aikaa niin kun että
- 8 (.) että että (.) semmonen ongelma,
- 9 A: o:kei,=
- 10 S: =ei päästä mua eteenpäin,
- 11 A: varmaan vois yrittää käynnistää sen ihan iha siis
- 12 uudelleen elikkä kun sitä virtanappia pidät alhaalla
- 13 noin kahdeksan viiva kymmenen sekuntia niin se sammuu
- 14 sieltä,
- 15 S: okei,
- 16 A: sit vois pari sekuntia sen antaa olla ja käynnistää
- 17 uudelleen,
- 18 S: no ni (.) nyt hää sammuu,
- 19 A: joo (.) ja nyt vois laittaa takas päälle (.) sen pitä
- 20 ihan normaalisti käynnistyä siellä,

Asiantuntija osoittaa halukkuutensa auttaa asiakasta heti sen jälkeen, kun asiakas on esitellyt itsensä ja tervehtinyt. Asiantuntijan tervehdyksen ja aloituskysymyksen sisältävä vuoro *hei miten voin auttaa* (r. 3) on lausuttu yhtenä prosodisena kokonaisuutena, jolloin asiakas ymmärtää aloittaa vuoronsa vasta sen jälkeen. Asiantuntija sanoo lisäksi vuoron ensimmäisen *hei*-tervehdyksen aiempaa puhettaan korkeammalta sävelkorkeudelta ja päättää vuoronsa laskevaan sävelkulkuun. Raevaaran ja Tengbergenin (2013: 31) mukaan tällainen artikuloituvuus saa aikaan tuttuuden ja rentouden tunteen. Myös asiantuntijan äänensävy antaa ystävällisen vaikutelman asiakkaalle. Asiakkaan ongelman kuvauksen loppupuoolella asiantuntija rekisteröi

kuuntelevansa esittämällä kuvauksen ymmärretyksi osoittavalla ja mahdollista siirtymää ennakoivalla dialogipartikkelilla *o:kei* (r. 9). Kun asiakas on päässyt kuvauksessaan loppuun, asiantuntija alkaakin välittömästi antaa konkreettisia neuvoja seuraavista toimenpiteistä yksi toimenpide kerrallaan. Hän antaa ohjeet pienissä osissa ja odottaa aina asiakkaan vahvistusta neuvotun toiminnon tekemisestä, ennen kuin jatkaa eteenpäin. Näin hän johdattaa asiakasta ongelman ratkaisemisessa ja asiakas voi tuntea, että hänen asiansa on tärkeä.

Puhelun keston vaikuttaa osaltaan myös sen lopettaminen sujuvasti. Suutarinen (2016: 55) kirjoittaa, että institutionaalisessa puhelussa puhujien roolit vaikuttavat puhelun lopetukseen, koska puhelun soittajalta ja vastaanottajalta odotetaan tietynlaista käytöstä. Soittajaan kohdistuu hänen mukaansa vahva odotus lopetusaloitteen tekemisestä siinä vaiheessa, kun hän on saanut haluamansa asian hoidettua puhelun vastaanottajan kanssa. Vastaanottajan puolestaan odotetaan reagoivan lopetusaloitteeseen nopeasti ja aloittavan hyvästelyn omalta puoleltaan. Näin puhelu saadaan päätettyä nopeasti ja sujuvasti. Vaikka asiantuntija ei siis rooliodotustensa vuoksi voikaan aloittaa lopetussekvenssiä, hän voi kuitenkin vaikuttaa sen alkamiseen, kuten seuraavassa esimerkissä osoitetaan.

Alla oleva katkelma on lopetus samasta puhelusta, joka esiteltiin luvussa kolme hyvänä esimerkkinä palvelupuhelusta. Kun asiakkaan ongelma on ratkaistu tai sille on tehty ne toimenpiteet, joita puhelun aikana voidaan tehdä, asiantuntija kysyy asiakkaalta, oliko tällä vielä muita asioita, joista halusi keskustella. Tämä vuoro on johdatusta puhelun lopetusvaiheeseen ja asiakkaan on mutkaton jatkaa sen jälkeen, ilman että hänen täytyy erikseen suunnitella lopetusvuoroaan.

Puhelu 9: Tehokas lopetus

- 1 A: oisko ollu muuta,
2 (1.0)
3 S: ↑eipä oikeestaan tähän väliin että kiitos sulle,
4 A: ookei (.) mä suljen etäyhteyden (.) kiitos,
5 S: jes (.) [↑moi]moi:,
6 A: [moi],

Asiantuntijan kysymys *oisko ollu muuta* (r. 1) jälkeen puhelussa syntyy tauko ennen kuin asiakas vastaa. Asiantuntija antaa kysymyksellään asiakkaalle mahdollisuuden myös jatkaa toisen ongelman kuvauksella, mutta tutkimusaineiston puheluissa kysymys johti aina puhelun päättämiseen. Asiakas vastaa kielteisesti ja kiittää samalla asiantuntijaa (r.

3). Asiantuntija vastaa lopetusta eteenpäin vievällä *ookei*-partikkelilla, ilmoittaa sulkevansa etäyhteyden ja kiittää asiakasta (r. 4). Lopuksi molemmat hyvästelevät toisensa. Puhelun lopetus on hyvin nopea ja tehokas.

Jotkut puhelut pitkittyvät sen vuoksi, että kumpikaan osapuoli ei tee aloitetta puhelun lopettamiseen. Seuraavassa puhelussa tilanne on se, että tekninen asiantuntija asiakasyrityksen sovellustuesta on soittanut Tiedon asiakastukeen ja pyytänyt erään työntekijän työseman asennusta, jotta he voivat sen jälkeen asentaa siihen omalla vastuullaan olevan sovelluksen. Asia on saatu puhelussa sovittua ja olisi aika päättää puhelu. Lopettaminen kuitenkin kestää huomattavan kauan, koska soittaja ei aloita lopetussekvenssiä eikä Tiedon asiantuntijakaan johdata siihen esimerkiksi edellisen esimerkin kaltaisella *oisko ollu muuta* –kysymyksellä.

Puhelu 10: Lopetus pitkittyy

```
1      A:  mutta sä voit laittaa sitte omasta postista sen keikan
2          kiinni ja mä laitan sen meidän etätuelle sitte,
3      S:  joo,
-----
4      A:  niin sitte ottaa yhteyttä Sannan kanssa ja (.) asentaa
5          sitte,
6      S:  joo (.)
-----
7      S:  jos tän sais mahdollisimman pian,
8      A:  joo,
-----
9      S:  mitään ei saa tehtyä ilman niitä,
10     A:  jep (.) tehään näin,
-----
11          (10.5)
12     A:  oolrait mutta teen niin että (.) laitan sen,
13     S:  joo,=
-----
14     A:  =meidän lähituelle,
15     S:  tää (.) jes,
-----
16     A:  okei (.) hyvä,
17     S:  juu (.) kiitos fmoif,
18     A:  moi,
```

Tiedon asiantuntija pyrkii toimimaan tässä rooliodotustensa mukaisesti eikä aloita kiitos- ja hyvästelyvuoroja ensimmäisenä. Hän kertoo puhelun loppupuolella vielä sen, mitä olivat sopineet eli että soittaja voi laittaa tiketin kiinni omassa järjestelmässään ja

Tiedon asiantuntija ohjaa asennustilauksen Tiedon lähituolle, joka on sitten yhteydessä Sanna-nimiseen asiakkaaseen (r. 1–6). Tässä vaiheessa soittajalla olisi ollut sopiva kohta aloittaa lopetussekvenssi, mutta hän ei tee sitä. Sen sijaan hän esittää pyynnön asennuksen aikataulusta (r. 7), johon Tiedon asiantuntija vastaa asian ymmärtämistä osoittavalla minimivastauksella *joo*. Soittaja jatkaa perustelemalla Tiedon asennusten tärkeyttä (r. 9), jonka Tiedon asiantuntija vastaanottaa lyhyesti *jep*-partikkelilla, minkä jälkeen hän osoittaa sitten *tehään näin* -lausumallaan, että asia on hänen puoleltaan käsitelty. Asiakkaan kannalta aikataulu on seikka, johon on ollut tarpeen palata vielä lopuksi. Tässä vaiheessa olisi paikka asiakkaan aloittaa puhelun lopetusjakso.

Puhelussa seuraa tässä kohdassa kuitenkin noin 10 sekunnin mittainen tauko (r. 11). Tiedon asiantuntija päättää sen ja pyrkii kohti puhelun lopetusta kertaamalla vielä, että hän tekee kuten sovittiin ja laittaa tiketin lähituolle (r. 12–14). Vasta sen jälkeen molemminpuolisten lyhyiden kuittausten jälkeen soittaja kiittää ja hyvästelee, mihin Tiedon asiantuntija vastaa lyhyesti ja puhelu päättyy. Tässä puhelussa nopeampaan lopetukseen pääseminen olisi vaatinut esimerkiksi sen, että Tiedon asiantuntija olisi *oliko vielä muuta* -kysymyksellä johdattanut puhelua kohti lopetussekvenssiä. Nyt puhelun lopussa soittaja oli vaivaantuneen kuuloinen, mahdollisesti koska päättäminen kesti niin kauan.

4.3 Asiantuntijan roolin rikkoutuminen

Edellisessä luvussa käsiteltiin sitä, miten asiantuntija voi johtamalla puhelua parantaa asiakkaan kokemusta palvelusta siitäkin huolimatta, että ongelma ei kyseisen puhelun aikana ratkeaisikaan. Tässä luvussa käsitellään myös asiantuntijuutta ja rooliodotuksia, mutta nyt nostetaan esiin puheluita, joissa asiantuntija toimii tavalla, joka saa asiakkaan hämilleen ja keskeyttää puhelun sujuvan etenemisen. Asiantuntijan rooli rikkoutuu eli asiantuntija ei toimi roolinsa mukaisesti. Kyseiset tapaukset liittyvät asiantuntijan affektisiin ilmaisuihin – nauruun ja huokauksiin. Tällaisia puheluita ei aineistossa ole kovin montaa, mutta on tärkeää nostaa esiin ne muutamakin, jotta asiantuntijat pystyvät jatkossa pystytään tunnistamaan ja välttämään vastaavanlaisia toimintoja ja estämään niiden seuraukset. Tässä teknisen tuen asiantuntijan rooli on odotuksiltaan lähes vastaava kuin lääkärin rooli. Haakanan (2001: 135) mukaan lääkärin rooliin ei kuulu suhtautua potilaan ongelmiin liian empaattisesti. Rooliin ei kuulu käsitellä potilaan vaivan kuvausta

uutisena eikä voivotella sitä. Muuten häntä saatettaisiin pitää ammattitaidottomana. Hän ei toisaalta saa olla myöskään liian neutraali ettei häntä pidetä kylmänä.

Jo edellisessä luvussa kerrottiin, että asiakkaat odottavat asiantutijalta ammattimaista otetta ongelmanratkaisuun ja puhelun hallintaan. He eivät kuitenkaan odota täyttä tunteettomuutta, sillä huumori oikeassa kohdassa hyväksytään. Tutkimusaineistoni puheluissa asiantuntija ei useinkaan vastannut asiakkaan aloittamaan vitsailuun ongelman selvittämisen aikana, mutta sen ratkettua hän saattoi muuttua rennommaksi ja nauraa asiakkaan mukana mikäli tilanne sen salli. Asiakas saattaa tulkita väärässä paikassa nauramisen alentavana ja se pudottaa asiantuntijan helposti pois roolistaan. Alla on kolme palautetta, jotka koskevat tässä alaluvussa käsiteltäviä asioita.

”Osaava, hauska ja vielä huumoriakin puhelun aikana. Hienoa!!”

”Palvelu oli nopeaa, mutta en ymmärtänyt henkilön huvittuneisuutta puhelimesta, että mikä nauratti. Asiakkaalle jää tunne, että selittää palvelupyyntöä jotenkin niin, että palvelija ajattelee asiakkaan olevan täysin tietämätön ja tyhmä tietokoneeseen liittyvissä asioissa. Iloinen ja positiivinen saa olla, mutta tyhjänpäiväinen nauraminen kuulukoon jonnekin muualle!”

”Olen asiakas ja toisessa päässä tuskailtiin että järjestelmä aukeaa ja "puhallettiin". Ei asiakasta kiinnosta sellaiset.”

Tämän luvun ensimmäisessä puhelukatkelmassa asiakas soittaa tukeen, kun hänen sähköpostiohjelmansa on lakannut toimimasta. Kun asiakas kertoo virheilmoituksestaan, asiantuntija huokaa korostetun voimakkaasti asiakkaan vuoron lopun päälle ja tehostaa viestiään vielä sitä seuraavalla *oijoi*-lausumallaan. Tämä saa asiakkaan hämilleen. Katkelma alkaa puhelun alusta.

Puhelu 11: Outlook ei toimi

- 1 A: Tiedon asiakastuki Kristen puhelimesta,
- 2 S: No tässä_o Firma (.) Tuisku Virtanen terve,
- 3 A: terve +terve,
- 4 S: no nyt kuule microsoft outlook lakkas toimimasta .hhhh
- 5 eli en saa mun sähköpostia ja kalenteria näkyviin, hh
- 6 A: mitä se sano sulle,

7 S: se sanoo näin että tota ongelma keskeytti ohjelman
8 virheettömän toiminnan (.) vindous sulkee ohjelman ja
9 ilmoittaa koko ongelmaan käytettävissä ratkaisua
10 [(.) ja sitte sulje (.) ohjelm-],
11 A: [aaaahhhh.] (.) †oiioioioi.
12 S: >mitä nyt on tapahtunut<,

Puhelu alkaa normaalisti esittäytymisillä ja tervehdyksillä. Asiakas kertoo ongelmastaan, jonka jälkeen asiantuntija haluaa tietää, tuliko ruudulle jokin virheilmoitus. Asiakas alkaa lukea virheilmoitusta ja kun hän on lukenut sen lähes kokonaan, asiantuntija huokaa pitkään, syvään ja äänekkäästi asiakkaan vielä puhuessa. Kun asiakas jättää kesken luentansa (merkitty katkoviivalla *ohjelm-*) kuullessaan asiantuntijan huokauksen, asiantuntija tuottaa vielä kolmesta *oi*-interjektioista koostuvan †*oiioioioi*-vastauksen (r. 11). Hän aloittaa *oiioioioin* korkealta (merkitty ylöspäin osoittavalla nuolella) ja päättää sen laskevaan sävelkulkuun, jolloin hän saa sen kuulostamaan myös huokauksenomaiselta. Asiakkaan äänestä kuuluu seuraavassa vuorossa aito huolestuminen ja hämmennys kun hän kysyy nopeuttamalla puhettaan, että *mitä nyt on tapahtunut* korostaen sanojen *mitä* ja *tapahtunut* alkuja (r. 12). Teigenin (2008) tutkimuksessa todetaan, että ihmisille tulee huokauksista pääasiassa negatiivisia tunteita vaikka sosiaalisissa tilanteissa yleensä tunteet eivät ole kovin intensiivisiä. Prototyyppinen huokaus sisältää Teigenin mukaan kahdenlaista viestiä: jotain on vialla tai että mitään ei voida asialle tehdä. Jos asiantuntija huokaa institutionaalisessa puhelussa korostetun syvään, asiakas tekee epäilemättä siitä vahvoja negatiivisia olettamuksia, koska silloin huokaus kohdistuu asiakkaan asiaan tai sen voi tulkita myös asiakkaan toimintaan liittyväksi. Puhelu jatkuu, kun asiantuntija alkaa kertoa epäilyistään.

13 A: <nyt kuulostaa että ses- (.) autluk palvelimella on
14 jotain> †saisinko koneen tunnuksen (.) katotaa,
15 S: joo tämmönen kun see dee ee yks kaks kolme,

16 A: <katsotaan (.) sulla tuo uuden koneen kanssa on ihan
17 (.) jää- ihan> peräkkäin †niitä onkelmiaf
18 he he [he he he he
19 S: [ai on tullut niinkö,
20 A: fon onf,
21 S: o:kei hh.

22 A: #joo# (.) niiden uusien koneiden kanssa on aina (.)

23 katotaas,

 24 S: tää on (.) mut mä osasin kyl jo la- laittaa tota noi mun
 25 entiset tiedostot tonne ja,
 26 A: hyvä,=

 27 S: =ja sitte tota sain tulostimen tos äsken mut asiakas oli
 28 ja mul ei ollut tulostintakaan ja mä jouduin käyttään,
 29 [hhh]
 30 A: [(h)mhy(h)]

 31 S: sitte tota,
 32 (1.7)

Asiantuntija aloittaa vuoronsa puhumalla hieman hitaammin. Hän kertoo epäilevänsä, että palvelimella on jotain ongelmia, mutta keskeyttääkin pohdintansa (r. 13–14, *ses-*). Puheen hidastamisesta ja lyhyestä tauosta voidaan päätellä, että asiantuntija on tässä kohdassa keskittynyt johonkin muuhun kuin puhumiseen (Näslund 2015: 70). Hän jatkaa vuoroaan tauotta nostamalla huomattavasti sävelkorkeutta *saisinko*-sanana alussa, mikä vihjaa toiminnon ja puheenaiheen suunnan muutoksesta (ks. esim. Couper-Kuhlen ja Selting 2017: 14), ja pyytääkin asiakkaan tietokoneen tunnuksen (r. 14). Samalla hän ilmoittaa *katotaa*-lausumalla, että aikoo tutkia asiaa. Asiakas antaa tietokoneen tunnuksen, jonka jälkeen asiantuntija toistaa hitaammin *katsotaan*-lausuman eli hän on jälleen hetkeksi syventynyt näyttötyöskentelyyn.

Hyvin pian asiantuntija kuitenkin jatkaa toteamalla, että asiakkaalla on ollut uuden koneensa kanssa paljon ongelmia viime aikoina. Hän aloittaa lausuman hitaammin, mutta nopeuttaa sen normaaliksi lopussa ja lausumanloppuiset *niitä onkelmia* (r. 17) hän sanoo jo hieman huvittuneen kuuloisella äänellä. Sen jälkeen hän alkaa nauramaan (r. 18). Asiakas kysyy hetken naurua kuunneltuaan, että *ai on tullut niinkö* (r. 19). Hän aloittaa vuoronsa dialogipartikkelilla *ai* ilmaisten olevansa yllättynyt kuulemastaan (VISK § 798). Sitten hän toistaa osittain asiantuntijan vuoron (*on tullut*) ja hakee vielä vahvistusta lausumalleen (*niinkö*) (ks. esim. Sorjonen 1997: 129–131; Kurhila & Lilja 2017: 217–218). Asiantuntija vakuuttaa vahvasti ja huvittuneen kuuloisena, että hänen sanomansa pitää paikkansa (*on on*, r. 20), minkä asiakas vastaanottaa ymmärrettynä ja mahdollisesti loppuun käsiteltynä dialogipartikkelilla *ookei*. Asiantuntija kuitenkin laajentaa hieman keskustelua sanomalla, että uusien koneiden kanssa on aina ongelmia (r. 22). Tällä yleistyksellä hän hälventää asiakkaan mahdollista tulkintaa, että kyse olisi

juuri hänen koneestaan ja että kone olisi viallinen, tai että asiakas itse olisi poikkeuksellisen osaamaton tietokoneiden käytössä.

Asiakas alkaa seuraavaksi kertoa niistä asioista, joita hän on saanut jo uudella koneellaan tehtyä. Asiantuntija antaa myönteistä palautetta asiakkaan tekemästä toimesta (*hyvä*, r. 26) Asiakas jatkaa raporttiaan tällä kertaa epäonnistumisesta ja lopuksi huokaisee (r. 29). Tähän asiantuntija vastaa *mhy*-dialogipartikkelilla, jolla käsittelee asiaa lievästi uutisarvoisena, samalla naurahtaen (r. 30). Asiakas on sen jälkeen vielä jatkamassa kertomustaan, mutta lopettaakin sen *sitte tota* -ilmauksen jälkeen (r. 31). Puhelu jatkuu tästä niin, että lyhyen tauon jälkeen asiakas alkaa seurata näytöltään, mitä asiantuntija tekee ja samalla lukee näytöllä näkyviä virheilmoituksia ääneen. Hän myös yrittää ehdottaa asiantuntijalle syitä ja toimenpiteitä ongelman korjaamiseksi. Ongelmanratkaisu jatkuu kuitenkin asiantuntijan johdolla vaikka se ei kyseisen puhelun aikana ratkeakaan.

Naurua lääkärin vastaanotolla tutkinut Haakana (2001: 154) kirjoittaa, että lääkäri nauraa vastaanotolla yksin kahdesta syystä: joko siksi, että potilas on sanonut jotain, jonka lääkäri tulkitsee valitukseksi tai kritiikiksi lääkäriä tai terveydenhuoltoinstituutiota kohtaan tai sitten hän nauraa reaktiona potilaan puheeseen, jonka kokee olevan liioiteltua tai liian tunteikasta. Tekninen asiantuntija ei edellisen esimerkin puhelussa kuitenkaan naura kummassakaan näistä tapauksista. Hän nauraa siksi, että järjestelmään tallennettujen tikettitietojen perusteella asiakkaalla on hänen mielestään ollut paljon ongelmia uuden tietokoneensa kanssa viime aikoina. On kuitenkin epäselvää, että miksi hän nauraa asialle. Asiakas ei tunnista tilannetta (*ai on tullut niinkö*) ja hämmentyy, kun asiantuntija suhtautuu siihen täysin epäodotuksenmukaisesti. Hän saattaa tulkita, että asiantuntija nauraa hänelle ja pitää häntä taitamattomana tietokoneiden käytössä. Sen vuoksi hän siirtyykin kertomaan asioista (r. 24), jotta hän on saanut jo itse ratkaistua koneellaan.

Seuraavassa puhelukatkelmassa numero 12 asiantuntija nauraa, kun asiakas ei löydä Leikkaustyökalu-nimistä sovellusta tietokoneeltaan. Myös Olin-Paarlahden ja Saarelainen-Hailan (2001: 42) tutkimuksessa oli yksi puhelu, jossa asiantuntija nauroi asiakkaan tietämättömyydelle tilanteessa, jossa asiakas ei tiennyt, mikä tukinumero eli avoinna olevan tiketin numero on. Asiantuntijan naurun jälkeen heidän aineistonsa puhelussa asiakas oli hämmentynyt, pyytänyt anteeksi ja naurahtanut. Asiakkaan anteeksipyyntö heidän mukaansa kuulosti aitoa anteeksipyyntöä enemmän kohteliaalta keinolta osoittaa, ettei ymmärrä asiantuntijan toimintaa. Oman aineistoni puhelussa

asiakas ei pyydä anteeksi eikä naurahda. Hän ei ehdi reagoida nauruun mitenkään, koska asiantuntija siirtyy välittömästi naurustaan antamaan asiakkaalle ohjeistuksen seuraavasta toimenpiteestä. Ennen esimerkkiä asiantuntija on pyytänyt asiakasta etsimään Leikkaustyökalun, jotta he saavat testattua sillä asiakkaan ilmoittamaan ongelmaan liittyvää asiaa.

Puhelu 12: Leikkaustyökalu

- 1 S: mikä (.) emmää mitään leikkaustyökalua täällä nää,
2 A: onko (.) yksi h- (.) pieni hetki,
3 (3.3)
4 S: °mä tuhoan ton joo (.) öö leikkaustyökalu mikä ihme
5 ol leikkaustyökalu roskakori (.) sano että
6 paina kaks kertaa (.) leikkaustyökalun päällä ei mulla
7 täällä mitään leikkaustyökalua o,°
8 A: fo(h)kei s(h)ä (h)et vaan l(h)öydä se on semmonen:£ mmm
9 siel on >siskot päällä< =†eli (.) semmosta pystyt
10 tekemään et jos sä painat aloita (.) nappulaa†?
11 S: joo?
12 A: ja sitten (.) naputtelet siihen net info (.) mä saan
13 tuosta iipee osoiten,

Asiakas ei löydä Leikkaustyökalua eikä edes tiedä, mikä se on. Kun asiantuntija ilmoittaa, että pitää pienen tauon (r. 2), asiakas alkaa puhua itsekseen tai vieressä olevalle toiselle henkilölle hiljaa ääneen, mitä tekee tai ajattelee sillä hetkellä. Hän käy läpi asiantuntijan ohjeita, mainitsee neljästi Leikkaustyökalun ja ihmettelee, mikä se on (r. 4–7). Sillä välin asiantuntija on tullut takaisin puheluun ja sanoo nauraen asiakkaalle, että *okei sä et vaan löydä* (r. 8) ja jatkaa, että *se on semmonen mmm siel on siskot päällä* (r. 8–9). Asiantuntija lopettaa naurun heti kun on todennut asiakkaan epäonnistuneen toiminnan. Sen jälkeen hän pian vakavoituu ja yrittää opastaa, miltä sovelluksen pikakuvake näyttää. Hän ei kuitenkaan saa mieleensä sanaa sakset suomen kielellä ja sanoo sen sijaan *siskot*. Hän huomaa itsekin ettei sana ehkä ole oikea, sillä hän nopeuttaa paljon puhettaan sanoessaan *siskot päällä* ja jatkaa heti sen perään ilman taukoa uudella ohjeella. Hän ei puhelun aikana enää palaa Leikkaustyökaluun.

Leikkaustyökalukatkelman puhelutallenteen kuuntelijasta ei tunnu siltä, että asiantuntija nauraisi asiakkaalle, vaan hän nauraa siksi että hän ymmärsi, miksi asiakas ei klikannut aiemmin Leikkaustyökalua, vaikka hän pyysi sitä monesti. Kun hän vielä samassa vuorossaan alkaa ohjeistaa toista tapaa asiakkaalle, nauru ja sen tarkoitus

toimivat siirtymänä seuraavaan vaiheeseen. Asiantuntija ymmärtää, että asiakas ei tunne Leikkaustyökalua ja hänen ei enää kannata yrittää ohjeistaa testausta sen sovelluksen kautta, vaan ongelman selvittämistä on jatkettava toisella tavalla. Puhelussa ei välity asiakkaan reaktio tai ajatukset asiantuntijan nauruun joten on mahdollista, että hän ei pidä sitä loukkaavana tai hämmentävänä tai ainakaan hän ei eksplikoi sitä mitenkään. Yleisesti ottaen asiantuntijan nauru on hankala asia vuorovaikutuksessa. Väärässä paikassa nauraminen johtaa asiakkaan loukkaantumiseen ja estää puhelun sujuvan etenemisen, mutta oikeassa paikassa se voi rentouttaa tunnelmaa.

5 Epäsymmetriasta johtuvat ongelmat

Tässä luvussa esitellään tapauksia, joissa keskustelijat eivät ymmärrä toisiaan. Kyseessä voi olla asiantuntijan ymmärtämättömyys, jota käsitellään aluksi alaluvussa 5.1. Siinä on analysoitavaksi valittu puhelu, jossa asiantuntijan ymmärrysongelmat johtuvat hänen suomen kielen taidostaan. Asiakkaan ymmärtämättömyyttä käsitellään toisena näkökulmana alaluvussa 5.2. Molemmat näkökulmat johtuvat keskustelijoiden epäsymmetrisestä asemasta ja niitä tarkastellaan siitä lähtökohdasta käsin.

Asiakkaan ymmärtämättömyys johtuu aineiston puheluissa siitä, että hän ei ymmärrä jotain teknistä käsitettä, ei tunne asiantuntijan mainitsemaa sovellusta tai osaa tehdä asiantuntijan pyytämää toimenpidettä. Kyse on tiedon ja tietämyksen epäsymmetriasta (ks. Drew & Heritage 1992: 50) keskustelussa. Joskus asiakas sanoo suoraan että ei ymmärrä, mutta joissain tapauksissa hän yrittää peitellä sitä. Silloin jos asiantuntija ei tiedä että asiakas ei ymmärrä, hän vie keskustelua eteenpäin. Lopulta kuitenkin kun ymmärtämättömyys tulee esiin, toiminnoissa on palattava taaksepäin ja toistettava ymmärtämättä jäänyt asia toisella tavalla.

Tutkimusaineistona olevista asiakaspalautteista löytyy vain vähän palautetta tiedon ja tietämyksen epäsymmetriseen tilanteeseen liittyen. Muutamassa palautteessa asiantuntijan toimintaa tällaisessa tilanteessa kiitellään ja niistä voidaan huomata, että asiakkaat arvostavat sitä, että asiantuntijat ongelmanratkaisun lisäksi myös neuvovat ja kouluttavat heitä puhelun aikana aiheeseen liittyvissä asioissa. Nämä mainitut palautteet ovat seuraavat:

”Kiitos vielä paljon ongelman ratkaisusta ja ohjeista myös tulevaisuutta varten. Ihan huippu tyypin kanssa pääsin asioimaan, vau!!”

”Asia hoitui nopeasti ja hyvin ja sain vastauksia askarruttaneisiin kysymyksiin tulostimia koskien.”

”Kiitos ystävällisestä palvelusta ja neuvomisesta.”

Vain muutamassa aineiston puhelussa voidaan sanoa olevan kyse siitä, että puhelun sujuvuuden katkeaminen on asiantuntijan suomen kielen taidosta eli keskustelijoiden kielellisestä epäsymmetriasta (ks. Leskelä & Lindholm 2011: 15) johtuvaa. Yleensä kyse on jostain muusta. Keskustelunanalyttisessä tutkimuksessa kielellistä symmetriaa tai epäsymmetriaa ei pidetä pysyvänä olotilana, vaan se rakentuu osallistujien yhteistyön tuloksena. Epäsymmetria ei selitä keskustelun kaikkia piirteitä. Kaikessa keskustelussa voi syntyä sekaannuksia ja ongelmatilanteita tai vastaavasti kielellisesti epäsymmetrisenkin keskustelu voi vaikuttaa aivan tavanomaiselta. (mts. 19.)

Kakkoskieliset asiantuntijat eivät aineistoni missään puhelussa sano asiakkaalle, että eivät ymmärrä mitä asiakas juuri sanoi, vaikka kyse olisi ollut siitä. Sen sijaan he yrittävät edetä puhelussa ja se voi aiheuttaa asiakkaalle hämmennystä sekä tarvetta korjata asiantuntijan väärä olettamuksia. Toisaalta myöskään äidinkielliset asiakkaat eivät missään puhelussa sano asiantuntijalle suoraan, jos eivät ymmärtäneet asiaa asiantuntijan kielitaidosta johtuvista syistä. Kumpikaan osapuoli ei siis halua eksplisiittisesti tuoda keskusteluun kakkoskielisen asiantuntijan mahdollisia suomen kielen taitoon liittyviä ongelmia. Tässä näkyy asiantuntijuuden kerrostuminen: Vaikka asiakas on suomen kielen suhteen asiantuntija, niin puhelua johtava teknisen tuen asiantuntija on kuitenkin koko puhelun auktoriteetti eikä hänen asemaansa halua kumpikaan tarkoituksellisesti horjuttaa eikä kielellinen asiantuntijuus nouse puheluissa ensisijaiseksi asemaksi.

Kaikkien tutkimusaineiston palautteiden joukossa selkeästi suomen kielen taitoon liittyviä negatiivisia palautteita on alle 15 kappaletta eli osuus on prosentuaalisesti pieni. On kuitenkin tärkeää ottaa näistäkin tähän raporttiin mukaan esimerkkejä, sillä oletus kielitaitotason riittämättömyydestä on ollut olemassa, kuten aiemmin luvussa 1.1 tutkimuskysymyksiä perusteltaessa kerrottiin. Asiakkaat ovat antaneet esimerkiksi

seuraavanlaisia negatiivisia palautteita asiantuntijoiden suomen kielen taidosta vuoden 2018 aikana:

”Kolmelle eri henkilölle soitin. Yksi puhui huonoa suomea, ei ymmärtänyt. En saanut apua ongelmaani. Aikaa meni tosi paljon.”

”Palvelu tuli vahvalla Viron aksentilla ja monesti oli tilanne jossa asiakaspalvelija ei saanut selvää mitä yritin kertoa, sama toisinpäin en aina ymmärtänyt mitä hän yritti kertoa.”

”huono kielitaito”

”Etäyhteyden ottanut työntekijä ei puhunut suomea hyvin, emme aina ymmärtäneet toisiamme.”

”Kyseessä ei ollut ongelma salasanassa vaan ihan muussa eli yhteistä kieltä ei näyttänyt löytyvän ollenkaan ja ongelmaa ei osattu ratkaista.”

”Olisi hyvä jos asiakaspalvelija puhuisi selkeää suomenkieltä.”

Asiantuntijan suomen kielen taidosta johtuvien ongelmien pieni määrä aineistossa johtuu myös siitä, että heidän suomen kielen taitotasovaatimuksensa on tarpeeksi korkea eli heillä ei enää juurikaan tule kielellisiä ongelmia äidinkielen puhujan kanssa varsinkaan silloin, kun aihe on molemmille tuttu. Eurooppalaisen viitekehyksen taitotason B2 (joka on suomen kielen vähimmäistaitotaso Tiedolla tehtävään, jossa keskustellaan asiakkaan kanssa toisella kielellä) kuvauksessa sanotaankin, että kyseisellä taitotasolla oleva suomen kielen osaaja pärjää säännöllisessä kanssakäymisessä syntyperäisen suomen kielen puhujan kanssa. B2-tasoa kuvataan itsenäisen kielenkäyttäjän tasoksi. Tutkimusaineiston puheluissa mukana olevista asiantuntijoista ainakin osa on oman arvioni mukaan jo C-tason suomen kielen osaajia. C-tasolle päästäkseen täytyy selviytyä jo vaativammistakin kielenkäyttötilanteista. Tämä selittää sen, miksei ainakaan näiden kolmen tutkittavan tiimin osalta asiakkaiden palautteista tai tallennetuista puheluistakaan löytynyt enempää kielitaidosta johtuvia ongelmia. (ks. Eurooppalainen viitekehys.) Asiakkaiden palautteet asiantuntijan tylyn kuuloisesta

palvelusta joissain puheluissa eivät selity puutteilla kielitaidossa vaan esimerkiksi erilaisella kommunikointiin liittyvällä kulttuuritaustalla (ks. Keevallik 2005).

5.1 Kielellinen epäsymmetria – asiantuntija ei ymmärrä asiakasta

Tässä luvussa analysoidaan puhelua, jossa väärinkäsityksen syynä voidaan pitää asiantuntijan suomen kielen taitoa. Kuten aiemmin todettiinkin, vastaavanlaisia asiantuntijan kielitaidosta johtuvia puheluita ei aineistossa paljoa ole. Joissain puheluissa kielitaito-ongelma voi olla hetkellinen, mutta tässä luvussa analysoidussa esimerkissä se vaikuttaa koko puhelun alkuun. Asiantuntija ei puhelun alussa ymmärrä, mitä asiakas kysyy.

Puhelu 13: Oikea paikka soittaa

- 1 A: Tiedon asiakastuki Kristen puhelimessa,
2 S: no tääl on Tuisku Virtanen Helsingin keskuslukiolta
3 moikka,
4 A: moi?

5 S: ↑hei (.) tota (.) ootteks te nyt oikee paikka soittaa
6 myös tässä kohtaa kun tulostin ei toimi =katoin vaan
7 tosta meidän (.) printteristä että (.) palvelupyynnöt ja
8 ↑tarviketilaukset tänne?
9 (1.7)
10 A: elikkä (.) mikä siellä oli palvelu,

11 (1.5)
12 S: ö siis tässä lukee vaan et palvelupyynnöt ja
13 tarviketilaukset ja sitten on tää (.) puhelinnumero,
14 (2.0)
15 A: mutta sinne ei pysty tulostamaan ollenkaan,

Asiakkaan aloituskysymys riveillä 5–8 on moniosainen. Aluksi hän kysyy, että soittaako nyt oikeaan paikkaan, kun tulostin ei toimi. Samassa prosodisessa kokonaisuudessa hän jatkaa kertomalla heidän tulostimessaan olevasta tiedotteesta, jonka mukaan palvelupyynnöt ja tarviketilaukset pitää ilmoittaa Tiedon asiakastukeen (*katoin vaan tosta meidän (.) printteristä että (.) palvelupyynnöt ja ↑tarviketilaukset tänne?*). Tätä hän ei kuitenkaan sano selvästi, vaan asiantuntijan pitäisi voida päätellä se. Asiantuntijan vastauksen viivästymisestä voidaan olettaa, että hänellä on ongelmia ymmärtää asiakkaan

vuoroa (ks. Raevaara 2013b: 80). Asiantuntija ilmaisee lausumallaan *elikkä* (.) *mikä siellä oli palvelu* (r. 10) tulkintansa siitä, mitä asiakas kysyi. Hän oli kuullut sanan palvelu ja yritti tarkentaa hakea tarkennusta siihen, mihin sana *palvelu* liittyi. Hänen lausumansa jälkeen puhelussa on taas hetken hiljaista, ennen kuin asiakas alkaa puhua.

Asiakas vaikuttaa olevan oman vuoronsa (r. 12) alussa hämillään. Hänen vastauksensa aloitus viivästyy ja hän käyttää sen alussa interjektiota *öö* (.), joka ilmaisee muun muassa hämmennystä aiemmassa vuorossa sanottuun nähden (VISK § 1004). Sen jälkeen hän tarkentaa edellistä kysymystään. Asiakkaan vuoroa jatkava *siis*-partikkeli ennakoi, että tulossa on jonkin jo aiheena olleen asian uudelleen muotoilu (Sorjonen 2006: 203). Vuoro jatkuukin juuri niin: *tässä lukee vaan et palvelupyynnöt ja tarvikelaukset ja sitten on tää* (.) *puhelinnumero* (r. 12–13). Sitten puhelussa on jälleen hiljaisuusjakso, ennen kuin asiantuntija vastaa. Hän aloittaa vuoronsa konjunktiolla *mutta* (r.15). Sorjosen (2013: 229) analyysin mukaan *mutta*-alkuinen vuoro voi kertoa siitä, että tulossa on poikkeava näkökulma ja kerrottavana jotain ongelmallista. Toisaalta jos ottaa huomioon sen, että asiantuntijan äidinkieli on viro ja hän voi käyttää *mutta*-konjunktiota myös viron kielen konventioiden mukaisesti, *mutta*-alkuisen vuoron voi tulkita vain normaaliksi kysymykseksi. Metslang, Pajusalu ja Habicht (2013: 149) kirjoittavat artikkelissaan, että viron kielen konjunktio *aga* (suom. *mutta*) voi toimia lauseen alussa merkitsemässä kysymystä. Se on kuin kysymysmerkki, kuten heidän esimerkissään ”Aga sa ju armastad mind?”, jossa ei ole erillistä kysymyssanaa vuoron alussa eikä kysymystä muodosteta sanajärjestyksenkään avulla. Näin tulkittuna asiantuntijan lausuma rivillä 15: *mutta sinne ei pysty tulostamaan ollenkaan* on normaali kysymys, jossa hän yrittää tarkentaa tulostimen ongelmaa. Hän ei kuitenkaan vielä ole ymmärtänyt sitä, että asiakas haluaa vasta tietää, onko hän soittanut oikeaan numeroon. Ennen asiakkaan vuoroa puhelussa on jälleen tauko.

- 16 (2.0)
 17 S: ö (.) ↑ei (.) ↑eieiei (1.1) ku siis toi on vaan näissä
 18 meidän tulostimissa oleva lappu,
 19 (3.0)
 20 S: mutta (.) siis (.) öö (.) kysyn vaan että ootteks te
 21 oikee paikka nyt soittaa kun tota (.) ää mulla on
 22 tämmönen värilaasertulostin tässä mun työhuoneessani (.)
 23 ja (.) se #eöö# meille tuli sähkökatko ja musta tuntuu
 24 että sen jälkeen tää mun tietokone ei oo löytäny tätä
 25 tulostinta enää,
 26 A: mutta mikä sen koneen tunnus on (.) tietokoneen,

Asiakkaan vastausvuoro alkaa jälleen hämmennystä kuvaavalla partikkelilla *ö(ö)*. Sen jälkeen hän tuottaa useammasta kieltosanasta koostuvan vastauksen (*↑ei (.) ↑eieiei*, r. 17), jolla ilmaisee, ettei tulkinta ole osunut oikeaan eikä asiantuntija ei ymmärrä, mitä hän haluaa tietää. *Siis*-partikkeli seuraavan lausuman alussa ennakoi jälleen asiakkaan selvennystä (*ku siis toi on vaan näissä meiän tulostimissa oleva lappu*, r. 17–18). Asiakas käyttää usein deiktisiä demonstratiivipronomineja *tämä* ja *nämä* tulostimista puhuessaan. Hän siis oletettavasti on itse tulostinten vieressä puhelun aikana. Kyseisten pronominien käyttö viittaa myös siihen, että niiden referentit ovat sillä hetkellä keskustelun kohteena (Etelämäki 2009: 33). Lisäksi *toi... lappu* samassa vuorossa suuntaa huomion *tuo*-pronominin referenttiin ja kertoo, että se on kyseisellä hetkellä oleellinen osa keskustelua (mas. 32).

Asiakkaan vuoroa seuraa jälleen tauko keskustelussa. Kolmen sekunnin tauon (r. 19) jälkeen asiakas jatkaa, koska asiantuntija ei ota vuoroa itselleen. *Mutta*-alkuisella vuorollaan asiakas jatkaa keskustelua aiemmasta topiikista eli siitä, onko hän soittanut oikeaan paikkaan (*mutta (.) siis (.) öö (.) kysyn vaan että ootteks te oikee paikka nyt soittaa kun tota (.)*, r. 20–21). Paluuta aiempaan aiheeseen korostaa vielä *mutta*-konjunktion jälkeen tuleva *siis*-partikkeli. Sen jälkeen hän toistaa aiemman kysymyksensä. Enää hän ei kuitenkaan jää odottamaan asiantuntijan vastausta, vaan kertoo tarkemmin, mikä tulostimessa on vialla. Tässä kohtaa asiantuntija lopulta pääsee keskusteluun mukaan ja kysyy asiakkaan tietokoneen ja tulostimen nimiä, jotta voi ottaa etäyhteyden ja katsoa asiaa tarkemmin. Puhelu jatkuu analysoidun katkelman jälkeen ongelmanratkaisulla asiantuntijan johdolla.

Tässä alaluvussa analysoidussa puhelukatkelmassa kakkoskielinen asiantuntija toimii samoin, kun Kurhila (2012: 152) tutkimat suomea äidinkielenään puhuvat instituution edustajat. Molemmissa tapauksissa instituution edustaja esittää hänelle itelleen epäselvästä asiakkaan vuorosta oman tulkintansa eikä kysy asiasta asiakkaalta. Kurhila (mts. 154) kirjoittaa, että osapuolten eritasoinen kielitaito heijastuu hänen tutkimuksessaan siten, että kielitaidoltaan vahvempi puhuja (joka on instituution edustaja) ottaa korjausaloitteissa enemmän vastuuta ongelman selvittämisestä, ja esittää mieluummin oman tulkintansa toiselle osapuolelle, kuin vaatii kielitaidoltaan heikompa selvittämään asiaa. Omassa tutkimuksessani tapahtuu päinvastoin. Kielitaidoltaan heikompi osapuoli, instituution edustaja, esittää tulkintoja kielitaidoltaan vahvemman,

asiakkaan, vuoroista. Tämä tukee sitä, joka todettiin luvussa 2.2, että keskustelijat eivät identifioitu eri tasoiksi kielenpuhujiksi, vaan institutionaalisten rooliensa edustajiksi (ks. myös Kurhila 2001: 192). Tähän vaikuttanee myös aiemmin mainittu Tiedon asiantuntijoiden suomen kielen riittävän korkea taitotaso, koska kielitaidon epäsymmetrisyys ei pääse vaikuttamaan institutionaalisiin rooleihin ja niiden odotuksiin ongelmanratkaisussa.

5.2 Tiedon ja tietämyksen epäsymmetria – asiakas ei ymmärrä asiantuntijaa

Epäsymmetria tiedossa ja tietämyksessä on institutionaalisessa vuorovaikutuksessa hyvin yleistä. Esimerkiksi teknisissä palvelupuheluissa instituution edustaja on yleensä teknisen ympäristön asiantuntija ja hänellä on enemmän oikeuksia taustajärjestelmiin, kun taas tukipuhelun soittaja tuntee usein päivittäin käyttämänsä liiketoimintasovellusten toiminnan paremmin. Aineistoni puheluissa asiantuntijat pääosin asennoituvat puheluihin niin, että he ottavat huomioon toisen osapuolen tietämyksen ja selittävät tekniset asiat tilanteeseen sopivalla tasolla eikä ongelmia tähän liittyen tule.

Seuraavassa puhelussa, jota käsiteltiin jo luvussa 4.3 asiantuntijan rooliodotusten näkökulmasta (Puhelu 12: Leikkaustyökalu), on esimerkki tilanteesta, jossa asiantuntija ei huomaa heti, että asiakas ei ymmärrä ohjetta. Asiakas on soittanut tukipalveluun, koska toinen henkilö ei pääse kirjautumaan kannettavalle tietokoneelle ja hän haluaisi, että kirjautuminen saadaan toimimaan. Tämä toinen henkilö on ainakin puhelun alussa asiakkaan vieressä. Asiantuntija ei saa etäyhteyttä tietokoneeseen ja kysyy neuvoja toiselta tiimiltä. Puhelukatkelma alkaa siitä, kun asiantuntija on saanut lisäohjeita.

Puhelu 14: Leikkaustyökalu 2

```
1   A:  niin saatiin pikkusen n:euvoja eli [sem ]mosta,
2   S:                                     [↑aha]
3   S:  joo-o?=
-----
4   A:  =eli (.) nyt sä olet kirjautunut koneelle veepeeän on
5       (.) töissä jos sä nyt otat auki (.) vaikkapa: (.)
6       leikkaustyökalun ja noin että sä (.) avaat sen,
7       (6.6)
-----
8   A:  eee hiiren oikealla klikkauksella,
9   S:  joo?
```

10 A: ja siellä sitten se pyytää että (.) kirjaudu toi- niin
 11 kun toinen käyttäjä eli ran as different juuser (.) eli
 12 semmonen (.) tuleeko sem[mosta,]
 13 S: [aa:]=
 14 S: =no ei siis työpöydällä niinkö (.) ei tuu,

15 A: #öööö# jos [sä painat],
 16 S: [mut siis] (.) varmaan tuolta,
 17 A: yrität avata jonkun työkalun sieltä työpöydältä (.)
 18 vaikkapa leikkaustyökalun,
 19 S: ↑aa:.

20 (1.6)
 21 A: paina sille (.) <pikaku>vakkeen päällä hiiren oikeaa nn-
 22 (.) tuolla tuplaklikkaus hiiren oikealla,
 23 S: tota siis no mulla on täällä nyt vaikka tuo autluk (.)
 24 voinko mä sen päällä [(-)]

25 A: [↑ei] (.) ↑ei,=
 26 S: =ei?=

27 A: =se pitää olla jotain muuta,
 28 S: mikä (.) emmää mitään leikkaustyökalua täällä nää,

29 A: onko (.) yksi (.) pieni hetki,
 30 (3.3)

Puhelukatkelman alussa ongelmaa ruvetaan ratkaisemaan käytännössä. Asiantuntija pyytää asiakasta klikkaamaan hiiren oikealla painikkeella Leikkaustyökalu-
 nimisen sovelluksen kuvakkeen päällä ja sen jälkeen valitsemaan valikosta ”run as a
 different user” (r. 4–11). Asiakas kuittaa ohjeistuksen aikana tiedon vastaanotetuksi
 dialogipartikkelilla *joo* (r. 9), jolla Sorjosen (2001: 96) puhuja väittää ymmärtäneensä ja
 hyväksyvänsä edellisen vuoron direktiivin eikä asiaan sisälly ongelmia. Sen jälkeen
 asiantuntija kysyy asiakkaalta, onko tämä löytänyt hänen ohjeistamansa toiminnon (r.
 12). Asiakas aloittaa vuoronsa samaan aikaan, kun asiantuntija vielä puhuu (r. 13). Hän
 vastaa päällekkäispuhuna asiantuntijan ohjeeseen dialogipartikkelilla *aa*. Koiviston
 (2015: 111, 115) mukaan kyseinen ilmaus tulkitaan niin, että puhuja ymmärtää sillä
 hetkellä, mistä on kyse ('en aiemmin ymmärtänyt, mutta nyt ymmärrän'). Asiakas olisi
 siis ymmärtänyt ohjeen, mutta hänen seuraava lausumansa (*no ei siis työpöydällä niinkö
 (.) ei tuu*, r. 14) paljastaa sen, että hän ei kuitenkaan osaa toimia ohjeen mukaan.

Asiantuntija alkaa toistaa ohjettaan toisin sanoin, mutta ei ehdi sanoa montaakaan sanaa, kun asiakas päällekkäispuhunnalla palaa aiempaan vuoroonsa (*[mut siis] (.) varmaan tuolta*, r. 16). Asiakas käyttää deiktistä demonstratiivipronominia *tuolta*, joka viittaa siihen, että hän on parhaillaan keskittynyt omaan tietokoneensa näyttöön. *Mutta-*alkuisella vuorollaan hän luo kontrastin vähän aiemmin tuottamaansa kieltomuotoiseen lausumaan (r. 14), minkä asiantuntija voi tulkita niin, että asiakas on nyt löytänyt oikean kuvakkeen. Asiantuntija jatkaa aiemmin aloittamaansa ja keskeytynyttä ohjeistustaan toistamalla, että asiakas voisi avata tietokoneensa työpöydältä esimerkiksi Leikkaustyökalun (r. 17–18), mihin asiakas vastaa jälleen ymmärrystä tarkoittavalla ilmauksella *aa*: (r. 19).

Keskustelun rakenne noudattaa tässä Koiviston (2015: 120) esittelemää *aa*-ilmauksen kontekstia: Ensin henkilö A ilmaisee, että ei ymmärrä asiaa. Sen jälkeen henkilö B tarkentaa tai korjaa tietoa, jonka jälkeen henkilö A ilmaisee *aa*-partikkelilla, että on uutta tietoa saatuaan ymmärtänyt asian. Tarkasteltavassa katkelmassa asiantuntija tulkitsee asiakkaan *aa*-vastauksia niin, että asiakas osaa noudattaa hänen ohjeitaan ja jatkaa ohjeensa tarkentamista vielä vähän (r. 21–22).

Vasta tämän jälkeen asiantuntijalle paljastuu, että asiakas ei ymmärräkään ohjetta, kun asiakas kysyy seuraavassa vuorossaan, että *tota siis no mulla on täällä nyt vaikka tuo autluk (.) voinko mä sen päällä [(-)]* (r. 23–24). Asiakas on ymmärtänyt, että hänen pitää klikata hiiren oikealla näppäimellä jonkin sovelluksen päällä, mutta ei ole löytänyt Leikkaustyökalua ja ehdottaa, kävisikö Outlook. Asiantuntija torjuu tämän välittömästi ja ohjaa etsimään jotakin toista sovellusta. Silloin asiakas sanoo ensimmäisen kerran, ettei näe koneellaan Leikkaustyökalua (r. 28). Asiantuntija on aloittamassa uutta kysymystä, mutta keskeyttääkin sen ja pyytää asiakasta odottamaan hetken. Tässä kohtaa puhelussa on noin kolmen sekunnin hiljaisuus, ennen kuin asiakas aloittaa puhua joko itsekseen tai vieressään olevalle työkaverilleen edelleen näyttöönsä katsoen.

- 31 S: mä tuhoan ton joo (.) öö leikkaustyökalu mikä ihme
 32 ol_leikkaustyökalu roskakori (.) sano että paina kaks
 33 kertaa (.) leikkaustyökalun päällä ei mulla täällä
 34 mitään °leikkaustyökalua o°,
 35 A: fo(h)kei s(h)ä (h)et vaan l(h)öydä se on semmonen:£ mmm
 36 siel on >siskot päällä< =†eli (.) semmosta pystyt
 37 tekemään et jos sä painat aloita (.) nappulaa?
 38 S: joo?
 39 A: ja sitten (.) naputtelet siihen net info (.) mä saan
 40 tuosta iipee osoiten,

Asiakas puhuu hiljaa mahdollisesti itsekseen ja sanoittaa tekemisiään ja ajatuksiaan (r. 31–34). Hän toistaa useaan kertaan ettei tiedä, mikä on Leikkaustyökalu. Asiantuntija palaa tällä välin puheluun ja toteaa nauraen, ettei asiakas vain löydä sitä. (Naurua tässä puhelussa on käsitelty tarkemmin edellisessä luvussa.) Hän yrittää ohjeistaa, miltä Leikkaustyökalun kuvake näyttää, mutta päättääkin sitten yrittää asian hoitamista toisella tapaa. Puhelun jatkuessa leikkaustyökaluun ei enää palata, vaan asiakkaan ongelma ratkaistaan toisella tapaa.

Alla on toinen esimerkki vastaavanlaisesta tilanteesta, jossa asiakas ei osaa vastata asiantuntijan kysymykseen tietokoneen sovelluksesta. Asiantuntija haluaa tietää, millä selaimella asiakas on avaamassa tarvitsemansa internet-sivun linkkiä. Asiakas ei osaa vastata kysymykseen, mutta erona edelliseen esimerkkiin on se, että asiantuntija näyttää myöhemmin, mitä tarkoitti. Hän kouluttaa asiakasta tältä osin samalla, kun ratkaisee ongelman.

Puhelu 15: Nettiselain

1 A: millä selaimella sä yritit sitä aukaista,
2 (1.9)
3 S: hee (.) siis em_minä [(.) tiedä] onks_se tää,
4 A: [hhh]
5 S: h .hh
6 (0.9)
7 S: em_mää tiiä (.) mistä mä tiiän sen,
8 (2.3)
9 A: ee olek_sää missä koneella nytte,
10 S: tää on mun (.) läppäri,
11 A: ↑ahaa (.) öh (.) löydäkkö sä sieltä öö (.) läppärin
12 tunnuksen.
13 S: see dee ee yks kaks kolme,
14 A: yks kaks kolme ja pieni ↑hetki?
15 S: kiitos,
16 (19.8)

((poistettu rivit 17–30, joiden aikana asiantuntija ottaa etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen))

Asiantuntija kysyy asiakkaalta rivillä 1, millä selaimella tämä yritti aukaista linkkiä. Asiakas vastaa ilmaisemalla suoraan tietämättömyytensä, minkä aikana asiantuntija huokaisee syvään (r. 4; huokauksista ks. lukua 4.3). Hiljaisuuden jälkeen hän toistaa, ettei

pysty vastaamaan ja kysyy heti perään, mistä hän saa selville vastauksen (r. 7). Asiantuntija vastaa pienen tauon jälkeen. Hän pyytää tietokoneen tunnuksen ja ottaa etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen (r. 9–16). Heti kun asiantuntija on saanut etäyhteyden asiakkaan tietokoneeseen, hän palaa asiakkaan kysymykseen siitä, millä selaimella tämä on yrittänyt avata linkkiä.

```
31  A:  ja katsotaan sitten (.) se ilmeisesti yrittää avata sitä
32      iiee selaimella joo-o? (.) tää sininen on internet
33      eksplo[urer selain],
34  S:      [okei joo  ].
35  A:  katsotaan löytyiskö sulla krome selainta tästä
36      työ<asemalta>?
37      (3.0)
38  A:  faierfoksi ↑löyty (.) ei löytyy krome (.) faierfoksilla
39      mie epäilen että se ↑tulis auki (.) sitten tehään sillee
40      että vilkaistaan että löytyskö sulla ohjelmistojakelu
41      <tässä>,
```

Asiantuntija toteaa hetken asiaa tutkittuaan, että internet-sivu on todennäköisesti yrittänyt avautua Internet Explorer –selaimella ja kertoo, millainen kuvake siinä on (r. 31–33). Asiakas kommentoi ilmaisulla *okei joo* (r. 34) ymmärtäneensä, ja että keskustelussa voidaan edetä uuteen aiheeseen (Pekkanen 2017: 37). Asiantuntija jatkaa ongelman ratkaisua etsimällä vaihtoehtoja selainta, jolla linkki voisi paremmin aueta. Ongelmanratkaisu jatkuu tämän jälkeen asiantuntijan johdolla.

Tutkimusaineistossa ei ole juurikaan sellaisia puheluita, joissa asiantuntija ei pystyisi selittämään asiaa asiakkaan ymmärtämällä tasolla. Asiantuntijat pystyvät siis hyvin korjaamaan hyvän kommunikoinnin avulla tietoon ja tietämykseen liittyvää epäsymmetriaa. Asiakaspalautteidenkin perusteella he näyttävät onnistuvan siinä hyvin.

6 Tutkimustulokset ja johtopäätökset

Olen analysoinut tässä tutkimuksessa Tiedon teknisen asiakastuen palvelupuheluita suomea toisena kielenään puhuvien virolaisten asiantuntijoiden ja suomea äidinkielenään puhuvien asiakkaiden välillä. Aineistona minulla on ollut kesällä 2018 Tiedolla tallennettuja palvelupuheluja yhteensä 162 kappaletta kolmelta eri tiimiltä. Näihin

puheluihin on vastannut kymmenen asiantuntijaa. Lisäksi käytössäni on ollut lähes 2500 asiakaspalautetta tutkimuksessa mukana olevalta kolmelta tiimiltä.

Tutkimuskysymykseni ovat olleet seuraavat:

1. Miten palvelupuhelun sujuvuus ja epäsujuvuus ilmenevät, ja mitkä seikat puheluisa aiheuttavat sujuvuutta ja mitkä epäsujuvuutta?
2. Mitkä ovat asiakkaan odotukset teknisen asiakastuen puhelimitse suorittamassa ongelmanratkaisussa?

Tässä luvussa teen yhteenvedon tutkimuksen ennakko-odotuksista ja tuloksista sekä ehdotuksia Tiedolle teknisen asiakastuen puhelintuen kehittämiseksi vuorovaikutuksen näkökulmasta. Lisäksi arvioin tutkimuksen luotettavuutta ja pohdin jatkotutkimusmahdollisuuksia.

6.1 Yhteenvedoa ja pohdintaa tutkimustuloksista

Minulla oli joitain ennakko-odotuksia tutkimustuloksista ennen kuin aloitin puheluiden analysoinnin. Lähtötilanne tutkimukseeni oli asiakaspalautteiden numeeristen mittareiden perusteella se, että asiakkaat ovat jo nykyisellään tyytyväisiä Tiedon teknisen asiakastuen palveluun. En siis sen vuoksi odottanut, että mitään isoja korjattavia asioita puheluisa löytyy ja tavoitteena olikin huomaamattomampia asioita analysoimalla saada esiin toimintatapoja, joihin kiinnittämällä huomiota ja joita muokkaamalla palvelusta saisi vieläkin parempaa. Oletin kuitenkin Tiedolla muutaman vuoden aikana käymieni keskustelujen perusteella, että puheluisa ja asiakaspalautteista löytyisi paljon asiantuntijoiden suomen kielen taitoon liittyviä ongelmia ja tutkimukseni keskittyisi niihin. Ennakko-odotukseni osoittautuivat kuitenkin vääriksi sitä mukaa, kun aineiston analysointi eteni. Puheluisa monet muut asiat nousivat lopulta merkittävämmiin huomioni kohteiksi. Näitä asioita olivat pitkät tauot puheluisa (luku 4.1), ongelmanratkaisun johtaminen (luku 4.2) ja asiantuntijan rooliodotusten vastainen toiminta (luku 4.3). Halusin kuitenkin ottaa myös toisen kielen käyttämiseen liittyvän näkökulman huomioon tutkimuksessani ja sen vuoksi tutkin vielä sitä, millainen ongelma keskustelijoiden välinen epäsymmetrisyys kieleen ja tietämykseen liittyen todellisuudessa aineistoni perusteella on (luku 5). Kaikkea tätä tutkin sekä puheluiden että asiakaspalautteiden kautta. Tavoitteeni oli löytää keinoja, joiden avulla palvelupuheluisa tulisi entistä sujuvampia ja tehokkaampia.

Luvussa kolme esittelin tyypillisen palvelupuhelun rakenteen ja analysoin yhden sujuvan puhelun aineistostani esimerkiksi. Teknisen asiakastuen palvelupuhelut noudattavat hyvin pitkälti samaa rakennetta, kuin käynnit lääkärien vastaanotolla (ks. Sorjonen ym. 2001; Robinson 2003) tai puhelut Kelan palvelunumeroon (ks. Raevaara ym. 2013). Niissä asiakas tai potilas kertoo tervehdysten jälkeen, miksi on tullut lääkäriin tai soittanut tukipalveluun. Tämän perusteella asiantuntija tai lääkäri esittää tarvittavia lisäkysymyksiä, jotta pystyy tekemään diagnoosin. Sen jälkeen palvelupuheluissa asiantuntija joko ratkaisee ongelman itse, siirtää ongelmanratkaisun toiselle tiimille tai välittää viestin lähituelle, joka käy asiakkaan luona selvittämässä ongelmaa. Vastaavasti lääkäri tai Kelan virkailija ratkaisevat asiakkaansa ongelman tai ohjaavat hänet toisaalle, mikäli esimerkiksi erikoislääkärikäynti on tarpeen. Puhelu tai vastaanottokäynti päätetään, kun ongelma on ratkaistu tai jatkotoimenpiteet sovittu.

Neljännessä luvussa käsittelen puheluita asiantuntijan toiminnan näkökulmasta. Luvussa analysoitiin sitä, millaisia ovat asiantuntijan toiminnasta johtuvat syyt puhelun sujuvuuden katkeamiseen ja asiakkaiden tyytymättömyyteen tai tyytyväisyyteen. Pitkät hiljaisuudet palvelupuheluissa ovat aineistossani hyvin tyypillisiä ja niiden hallinta vaikuttaa asiakkaan kokemukseen puhelusta. Ne liittyvät tilanteisiin, joissa asiantuntija tekee ongelman selvitystyötä joko asiakkaan tietokoneella etäyhteyden kautta tai oman työasemansa kautta eri taustajärjestelmissä. Toisinaan asiantuntija selittää asiakkaalle koko ajan, mitä on tekemässä, jolloin asiakas tietää, että asiantuntija on linjalla. Vaihtoehtoisesti asiantuntija voi ilmaista joko suoraan tai epäsuorasti asiakkaalle ennen pitkiä taukoja, mitä on tekemässä, vaikka ei koko ajan raportoisikaan tekemisistään. Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat arvostavat tällaista toimintaa. Silloin kun asiantuntija ei kerro asiakkaalle, mitä on tekemässä, asiakkaalle voi tulla epävarma olo siitä, onko asiantuntija vielä puhelussa vai onko yhteys katkennut. Näissä tapauksissa on erittäin tärkeää, että asiantuntija valmistele asiakkaan pitempiin taukoihin ennen tauon alkamista esimerkiksi kertomalla mitä tekee ja pyytämällä asiakasta odottamaan hetken.

Aineistossani on puhelu, josta noin 85 % on hiljaisuutta. Tämä puhelu on analysoitu tarkemmin luvun 4.1.1 alussa. Vaikka puhelussa on poikkeuksellisen pitkiä hiljaisia jaksoja, sen sujuvuus tai asiakastyytyväisyys ei tarkemman analyysin perusteella kuitenkaan kärsi siitä. Asiantuntija alustaa lähes joka kerta tauot eli implikoi jollakin tavoin, että hän keskittyy nyt ruututyöskentelyyn ja ongelman selvittämiseen. Asiakkaan ei näin ollen tarvitse arvailla sitä, mitä asiantuntija tekee ja onko hän vielä paikalla. Olen analysoinut myös sellaisia puheluita, joissa asiakas kysyy suoraan, onko asiantuntija vielä

puhelussa. Näitä tiedusteluja on edeltänyt hiljaisuusjakso, jota asiantuntija ei ole valmistellut. Hiljaisuusjakson pituudella ei näytä olevan merkittävää vaikutusta siihen, esittääkö asiakas kysymyksen asiantuntijan paikallaolosta, vaan siihen vaikuttaa eniten se, luottaako asiakas siihen, että asiantuntija on edelleen paikalla. Yllättävää aineistossani on se, että asiantuntijan työskennellessä etäyhteydellä asiakkaan työasemalla, asiakas kysyi noin 46 sekunnin hiljaisuuden jälkeen, onko asiantuntija vielä puhelussa. Toisessa esimerkissä asiantuntija tutki asiaa omalla työasemallaan ja silloin asiakas odotti kaksi minuuttia ennen ”selviääkö siellä mitään” -kysymystään, vaikka ei nähnyt, mitä asiantuntija teki. Asiakkaan luottamukseen asiantuntijan paikallaolosta asiantuntija voi vaikuttaa joko koko ajan raportoimalla, mitä tekee, tai vaihtoehtoisesti valmistelemalla hiljaisuusjaksot etukäteen. Pitkätkään tauot eivät itsessään heikennä puheluiden tehokkuutta tai sujuvuutta, mutta asiakaskokemukseen niiden hallinnalla on suuri vaikutus.

Puhelun tehokkuuteen ja sujuvuuteen suuremmin vaikuttaa puhelun johtaminen. Se tarkoittaa käytännössä sitä, miten asiantuntija vie ongelmanratkaisua eteenpäin ja koordinoi koko puhelua sen alusta loppuun. Puhelun johtamisessa tärkeitä osuuksia tehokkuuden kannalta ovat aloitus ja lopetus. Aineiston perusteella näyttää siltä että se, miten tehokkaasti asiantuntija ottaa puhelun hallintaansa heti aloitusrituaalien jälkeen määrittää sitä, miten hän johtaa puhelua sen loppuun asti. Jos asiakas joutuu heti puhelun alusta alkaen toimimaan puhelua johtavassa roolissa ja asiantuntija vain vastaa hänen kysymyksiinsä, puhelun tehokkuus, sujuvuus sekä hyvin todennäköisesti myös asiakastyytyväisyys kärsivät.

Puhelun tehokas lopetus voi edellyttää toimia asiantuntijalta. Institutionaalisissa puheluissa soittajan odotetaan aloittavan lopetussekvenssin (Suutarinen 2016: 55). Mikäli asiakas ei aloita sitä ongelmanratkaisusekvenssin jälkeen, asiantuntija voi omalla toiminnallaan johdattaa asiakasta sitä kohti kysymällä, oliko tällä vielä muuta asiaa. Aineistossani eräässä pitkittyneessä lopetuksessa asiakas ei aloittanut lopetusjaksoa eikä asiantuntija tehnyt sitä myöskään. Tämä aiheutti sen, että lopetus venyi pitkäksi ja asiakas oli puhelun lopussa kiusaantuneen kuuloinen, kun puhelu vihdoin saatiin päätettyä. Toisaalta toisessa puhelussa asiantuntijan kysyessä ongelmanratkaisun jälkeen, oliko asiakkaalla vielä muuta asiaa, asiakas aloitti lopetussekvenssin ja puhelu päättyi nopeasti. Puhelun johtamisen tärkeyttä voidaan perustella tehokkuusvaatimusten lisäksi myös asiakaspalautteilla, joissa asiakkaat ovat maininneet tärkeiksi asioiksi asiantuntijan

palveluasenteen ja kun ”tuli todella tunne, että haluttiin auttaa”. Tällainen tunne edellyttää asiantuntijalta aktiivista otetta puhelussa.

Kolmas tärkeä asia asiantuntijan roolissa on rooliin kohdistettujen odotusten mukaisesti toimiminen. Asiakaspalautteiden mukaan teknisen asiakastuen asiantuntijalta odotetaan samanlaista käyttäytymistä kuin lääkäriltä. Asiantuntijan halutaan olevan asiallinen, auttavainen, iloinen ja positiivinen, mutta ”tyhjänpäiväinen nauraminen” ei kuulu rooliin. Aineistossani ei ollut kovin montaa puhelua, jossa asiantuntija olisi toiminut rooliodotustensa vastaisesti esimerkiksi nauramalla asiakkaalle. Yleensä jos asiantuntija nauroi, hän teki sen vasta ongelmanratkaisun jälkeen ja silloinkin huumori kohdistui asiakkaan aloittamaan vitsailuun. Kuitenkin muutamassa puhelussa, jossa asiantuntija affektisilla lausumillaan saa asiakkaan hämmentymään, ilmaisut kohdistuivat asiakkaan kertomaan ongelmaan tai siihen liittyviin asioihin. Asiantuntija toimi toisessa puheluissa korostetun dramaattisesti siinä vaiheessa, kun asiakas kertoi ongelmastaan, jolloin asiakas hätäntyi ja luuli, että ongelma on vakavampi, kuin se todellisuudessa olikaan. Toisessa puhelussa asiantuntija sai asiakkaan hämilleen sanomalla nauraen, että asiakkaalla on ollut paljon ongelmia työasemansa kanssa, jolloin asiakas saattoi kokea, että kritiikki kohdistui hänen taitoihinsa tietokoneiden käyttämisessä. Lääkärin rooliin ei kuulu osoittaa liian vahvoja tunteita vastaanotolla (ks. Haakana 2001: 135) ja aineistoni perusteella se ei kuulu myöskään teknisen asiakastuen asiantuntijan rooliin. Asiantuntijan on oltava tarkka siitä, että ei aiheuta asiakkaalle ikäviä tunteita saamalla häntä hämmentymään tai nolostumaan. Huumori ei ole palautteiden perusteella huono asia, mutta on oltava tarkkana, mihin sen kohdistaa.

Luvussa viisi analysoimani kielellinen epäsymmetria ei näytä aiheuttavan ongelmia puheluissa niin paljoa, mitä tutkimukseni alussa oletin. Työnantajan puolelta taitotasovaatimus suomen kielellä asiakasrajapinnassa toimimiselle on eurooppalaisella viitekehyksellä vähintään B2 (Port 2018). Analyysini viittaa siihen, että asiantuntijoiden kielitaitotaso on riittävä ja he pystyvät käyttämään suomen kieltä lähes joka puhelussa tasavertaisesti äidinkielen kielenpuhujan kanssa. (Oma arvioni on, että lähes kaikki asiantuntijat aineistoni puheluissa ovat jo C-tason suomen kielen osaajia.) Ongelmia esiintyi vain vähän. Tiedon ja tietämyksen epäsymmetrian asiantuntijat pystyivät pääosin hyvin korjaamaan omalla toiminnallaan. He selittivät tekniset asiat asiakkaille sopivalla tasolla ja tässäkin tapauksessa vain muutamassa puhelussa epäsymmetrisyys haittasi puhelun sujuvuutta. Nämä tilanteet liittyivät siihen, ettei asiakas tuntenut asiantuntijan mainitsemia sovelluksia eikä osannut sen vuoksi toimia ohjeiden mukaisesti.

Kiinnostavaa kielelliseen epäsymmetriaan liittyvissä tuloksissa on se, että asiantuntijat eivät missään puhelussa eksplikoineet, että eivät ymmärrä, mitä asiakas tarkoittaa. Toisaalta myöskään asiakas ei aivan joka kerta myöntänyt tietämättömyyttään teknisistä termeistä, mutta muutamassa puhelussa sanoi sen. Raportissani olen esitellyt kaksi puhelua, joista toisessa asiantuntija nauroi, kun asiakas osoitti tietämättömyyttään (vaikka puhelun perusteella ei voi olla täysin varma, nauroiko hän asiakkaalle vai tilanteelle), ja toisessa hän huokaisi syvään. Aineistossani on myös sellaisia puheluita, joissa asiakas on ilmaissut tietämättömyytensä ja asiantuntija on tämän jälkeen toiminut roolinsa mukaisesti ja selittänyt asian hänelle, jolloin asiakas ei ole tuntenut hämmennystä tai muitakaan negatiivisia tunteita.

Nykyään yritysmaailmassa tehokkuutta ei enää mitata sillä, miten monta konkreettista tavaraa tuotetaan vaan sillä, miten paljon puheluita soitetaan ja vastaanotetaan, kuinka monta sanaa käännetään tai tuotetta myydään tai kuinka monta menestyksestä neuvottelua pidetään asiakkaiden kanssa. Viestinnän osaamisesta on tullut myyntivaltti. (Duchêne 2009: 30.) Piippo ja Vaattovaara (2016: 237) muistuttavat, että pelkkä äidinkieliisyys ei takaa monipuolista kielitaitoa eikä myöhemminkään aloitettu kielenopiskelu ole este erinomaiselle kielitaidolle. Tässä raportissa esiteltyjen tutkimusten mukaan asiakkaat eivät odota kakkoskieliseltä asiantuntijalta täydellistä kielitaitoa, vaan kyseiseen tilanteeseen ja asiakaspalvelijan rooliin soveltuvaa kielenkäyttöä. Kuten Piippo ja Vaattovaara (mp.) kirjoittavat, täydellistä kielitaitoa ei ole, vaan ennemminkin kielitaitomme on joukko osittaisia repertuaareja, erilaisiin tilanteisiin sopivia tapoja käyttää kieltä. Teknisen asiakastuen asiantuntijan on osattava hänen työhönsä liittyvät kielenkäyttötavat ja sanasto sen lisäksi, että hänen suomen kielen taitonsa ja tekninen kompetenssinsa on oltava myös muuten riittävällä tasolla. Sen jälkeen asiakastyytyväisyyden parantamiseen riittää vain pienten asioiden hiominen. Sellaisten, mitä esimerkiksi tämän tutkimukseni analyysi on tuonut esiin.

6.2 Ehdotukset puhelinpalvelun viestinnän kehittämiseksi Tiedolla

Esitän tulosteni perusteella tässä luvussa ehdotuksiani Tiedon teknisen asiakastuen puhelimitse tapahtuvan ongelmanratkaisun kehittämiseksi. Ehdotukseni kohdistan puheluiden vuorovaikutukselliseen puoleen, enkä ota kantaa niiden tekniseen asiasisältöön. Ehdotukseni liittyvät tilanteisiin, jolloin asiakas soittaa asiakastukeen.

Puhelun alussa asiantuntijan pitää luoda vaikutelma siitä, että hän haluaa auttaa asiakasta tämän ongelmassa. Tämän vuoksi asiantuntijan kannattaa asiakkaan tervehdyksen jälkeen liittää omaan tervehdykseensä ilman taukoa kysymys ”*miten voin auttaa?*”, esimerkiksi ”*hei miten voin auttaa?*”. Tämä auttaa myös asiantuntijaa ottamaan puhelun haltuunsa heti sen alussa. Asiantuntijan kannattaa kiinnittää huomiota myös sanojen lausumistapaan. Ystävällistä sävyä ja palveluhalukkuutta voi ilmaista paremmin, kun äänensävy on positiivinen ja reipas.

Ongelmanratkaisuvaihe täytyy olla asiantuntijan hallinnassa. Asiakkaalle ei saa tulla tunnetta siitä, että asiantuntija ei välitä tai että hän joutuu itse johtamaan puhelua. Kun asiakas kertoo asiastaan, asiantuntija voi pienillä ymmärtämistä ja kuulolla oloa viestivillä palautteillaan kertoa asiakkaalle, että hän on linjalla ja kuuntelee tätä. Tällaisia pieniä sanoja ovat esimerkiksi *joo*, *mm* ja *niin*. Kun asiantuntija muistaa pitää ohjat itsellään koko ongelmanratkaisuvaiheen ajan, puhelusta tulee tehokkaampi ja asiakastyytyväisyys on parempi.

Mikäli ongelmanratkaisu vaatii puhelun aikana toimia asiakkaalta, asiantuntijan kannattaa ohjata asiakasta yksi toimenpide kerrallaan ja odottaa, että saa kuittauksen asiakkaalta toimenpiteen suorittamisesta. Näin asiakas kokee, että hänen asiansa on tärkeä ja asiantuntija haluaa auttaa sen ratkaisemisessa. Asiantuntijan täytyy myös muistaa vastata asiakkaan kysymyksiin niin, että asiakas saa tarvitsemansa tiedon eikä joudu useaan kertaan puhelun aikana palaamaan samoihin kysymyksiin.

Puhelun lopetus on myös tärkeä osa puhelua. Mikäli asiakas ei ongelman ratkettua tai seuraavien toimenpiteiden sopimisen jälkeen anna vihjettä siitä, että olisi lopettamassa puhelua, asiantuntijan kannattaa puhelun lopetuksen turhaa viivästymistä välttääkseen kysyä asiakkaalta, oliko tällä vielä muuta asiaa. Tämä on samalla asiakkaalle viesti palveluhalukkuudesta. Mikäli asiakkaalla on vielä toinen ongelma, hän voi sen tässä vaiheessa kertoa, jolloin ongelmanratkaisu jatkuu uuden asian osalta. Mikäli muita asioita ei ollut, asiakas vastaa kysymykseen kielteisesti, jolloin puhelu saadaan päätettyä tyypillisesti molemminpuolisten kiitosten ja hyvästelyjen jälkeen.

Teknisen asiakastuen puhelintuessa ei pysty välttämään sitä, että erilaisten toimenpiteiden ja tarkistusten suorittaminen vie asiantuntijan huomiota eikä hän pysty välttämättä keskustelemaan asiakkaan kanssa tai raportoimaan tälle koko ajan, mitä on tekemässä. Tällöin asiantuntijalla on kaksi mahdollisuutta välttää se tilanne, että asiakas epäilee, onko asiantuntija enää puhelussa. (Asiakas voi tutkimustulosten mukaan epäillä sitä myös silloin, kun näkee asiantuntijan tekevän jotain etäyhteyden välityksellä

työasemallaan.) Asiantuntija voi yksinkertaisimmissa puheluissa pitää asiakkaan ajan tasalla koko ajan siitä, mitä tekee. Hän voi siis kertoa, mitä asioita tarkastaa ja mitä muutoksia tekee. Jos ongelma vaatii laajempaa selvittämistä ja enemmän keskittymistä asiantuntijalta, hänen pitää valmistella asiakas tuleviin hiljaisiin vaiheisiin puhelussa. Heti kun hän tietää, että selvitystyön vuoksi hän ei hetkeen ole aktiivisessa keskusteluyhteydessä asiakkaan kanssa, hän voi pyytää asiakasta odottamaan hetken ja kertoa lyhyesti, mitä aikoo tehdä. Mikäli keskustelutauko kestää pitkään, asiantuntija voi jonkun ajan kuluttua pyytää asiakasta odottamaan vielä. Näin hän saa asiakkaan luottamaan siihen, että on vielä paikalla, ja että hän koko ajan tekee toimenpiteitä asiakkaan ongelman ratkaisemiseksi. Tutkimuksen mukaan pitkätkään tauot eivät haittaa puhelun etenemistä eivätkä alenna asiakastyytyväisyyttä, kunhan asiantuntija muistaa kertoa asiakkaalle, että hän on edelleen puhelussa ja työskentelee ongelman parissa. Sen sijaan asiakaspalautteissa kritisoitiin sitä, jos asiantuntija oli hiljaa kertomatta asiakkaalle, mitä on tekemässä.

Asiantuntijan on tärkeää muistaa omaan roolinsa liittyvät odotukset. Asiakas odottaa, että asiantuntija on auttamishaluinen, ystävällinen ja asiallinen. Huumorista oikeassa kohdassa pidetään, mutta asiakkaalle tai hänen ongelmalleen nauraminen tai ongelman suuruuden dramatisoiminen aiheuttaa asiakkaassa hämmennystä ja epävarmuutta. Asiantuntija on kuin lääkäri. Hänen täytyy pidättäytyä liian vahvoista tunneilmaisuuksista, mutta ystävällisyyttä odotetaan ja myötätuntoa saa osoittaa. Mikäli asiantuntija ilmaisee liian vahvasti tunteita, asiakas voi saada tilanteesta väärän käsityksen. Väärässä kohdassa nauraminen tai huokaiseminen voi tuntua asiakkaasta siltä, että tunnereaktio on kohdistettu häneen tai hänen toimintaansa. Se voi myös tuntua ongelman liioittelulta.

Asiantuntijan täytyy ottaa huomioon myös asiakkaan teknisen tietämyksen taso ja mukauttaa omaa kommunikointiaan ja sanastoaan siihen sopivaksi. Asiakaspalautteiden perusteella asiakkaat arvostavat sitä, jos asiantuntijat selittävät heille epäselväksi jääneitä asioita ja tarjoavat lisätietoja puhelun aikana ilman, että asiakas itse on aina erikseen niistä kysynyt. Esimerkiksi jos asiakas ei tiedä, mitä internet-selainta on käyttänyt, asiantuntija voi opastaa asiakasta tunnistamaan selaimen. Puhelutilanteet kannattaa mahdollisuuksien mukaan hyödyntää asiakkaiden kouluttamiseen sellaisissa asioissa, jotka he voivat itse ratkaista jatkossa tai hoitaa esimerkiksi portaalin kautta.

6.3 Tutkimuksen luotettavuuden arviointi

Tutkimuksen tuloksissa eivät korostuneet kakkoskielisten asiantuntijoiden kielitaitoon liittyvät asiat. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että tulokset ovat siirrettävissä myös palvelupuheluihin, joissa asiantuntija puhuu suomea äidinkielenään. Tätä olettamusta tukevat myös muut lähdeaineistona hyödynnetyt aiemmat tutkimukset, kuten esimerkiksi Näslundin (2015) tutkimukset hiljaisuudesta palvelupuheluissa asiantuntijan keskittyessä ruututyöskentelyyn tai Raevaaran, Sorjosen ja Lappalaisen (2013) tutkimus vuorovaikutuksesta Kelan palvelupuheluissa. Näissä tutkimuksissa ei ollut mukana S2-näkökulmaa, mutta tutkimustuloksissa oli havaittavissa samoja asioita, mitä tässäkin tutkimuksessa on. Myös tämä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta – aineistosta ei löytynyt sellaisia asioita, mitä ei olisi jo joissain institutionaalisia keskusteluja koskevista tutkimuksista löydetty, vaikka kaikki asiat eivät esiintyneetkään tässä aineistossa täysin samoin, kuin ne ovat esiintyneet tutkimuksissa, joihin tuloksia on verrattu.

Tutkimusmetodina käytetty vuorovaikutustutkimus ja tarkemmin keskustelunanalyysi sopivat metodeiksi hyvin. Autenttisten tallennettujen puheluiden analysointi antoi puheluista totuudenmukaisemman kuvan, kuin esimerkiksi haastattelututkimus olisi antanut. Vaikka kaikilta aineiston puheluihin osallistuvilta henkilöiltä pyydettiin erikseen suostumus puheluiden tutkimuskäyttöön, tutkimuksen tuloksissa esiin tullessiin asioihin sillä ei ole ollut vaikutusta eli osallistujat eivät ole niin merkittävästi voineet muuttaa puhelukäyttäytymistään, että sillä olisi ollut vaikutusta tuloksiin. Keskustelunanalyysi myös estää tutkijan omien mahdollisten ennakkoletusten vaikutuksen tutkimustuloksiin. Tätä mahdollisuutta heikentää merkittävästi myös se, että tutkimuksen tarkastaa objektiivisista lähtökohdista käsin kokenut vuorovaikutustutkimuksen ammattilainen.

6.4 Jatkotutkimusmahdollisuudet

Pitkiin taukoihin liittyvässä tutkimuksessa (luku 4.1) selvisi, että asiakkaan työskennellessä etäyhteydellä asiakkaan työasemalla, asiakas tiedusteli 46 sekunnin hiljaisuuden jälkeen, onko asiantuntija vielä puhelussa. Toisessa puhelussa asiantuntijan ratkoessa ongelmaa oman tietokoneensa kautta asiakas odotti kaksi minuuttia ennen kuin selvitti, oliko asiantuntija vielä paikalla. Jälkimmäisessä tapauksessa asiakas ei siis nähnyt, mitä asiantuntija tekee. Olisikin mielenkiintoista tutkia, vaikuttiko asiakkaan

luottamuksen tunteeseen jokin muu seikka asiantuntijan toiminnassa toisessa puhelussa, koska hän sietä pitemmän aikaa hiljaisuutta näkemättä omalta näytöltään, mitä asiantuntija teki. Miltä tämä näyttäisi, jos sitä tutkittaisiin isommasta määrästä puheluita? Mahdollisuuksien mukaan tutkimuksessa voitaisiin myös videokuvata mukana olevia asiantuntijoita puhelujen aikana, jolloin saataisiin vielä lisätietoja heidän toiminnastaan. Tämän tutkimuksen aineistossa puheluita, joissa asiakas tiedusteli asiantuntijan läsnäoloa oli niin vähän, ettei niiden perusteella asiasta saada vielä yleistettävissä olevaa tutkimustulosta.

Toinen mahdollinen jatkotutkimus voisi koskea asiantuntijoiden todellista suomen kielen taitotasoa ja siihen verrattuna heidän vuorovaikutustaan palvelupuheluissa. Tällä tavalla voitaisiin selvittää, mikä on oikeasti se taitotaso, jolla asiantuntijat pystyvät tekemään työnsä niin, että asiakaspalautteissa ja puheluissa ei kritisoida kielitaitotasoa suoraan tai viitata siihen muulla tavalla. Onko siis taitotaso B2 riittävä, vai ovatko ne asiantuntijat oikeasti korkeammalla taitotasolla, joiden hoitamien tikettien palautteissa ei kielitaitoon viitata?

Lähteet

- ARMINEN, ILKKA 2005: *Institutional interaction. Studies of talk at work*. Aldershot: Ashgate Publishing Ltd.
- BAKER, CAROLYN & EMMISON, MICHAEL & FIRTH, ALAN 2005: *Calling for help. Language and social interaction in telephone helplines*. Amsterdam: John Benjamins B.V.
- CARBAUGH, DONAL 2005: *Cultures in conversation*. Mahwah: Lawrence Erlbaum.
- COUPER-KUHLEN, ELIZABETH & SELTING, MARGRET 2017: *Interactional Linguistics. Studying language in social interaction*. On-line-chapter E, Prosody and phonetics. Cambridge: Cambridge University Press.
- DREW, PAUL & HERITAGE, JOHN 1992: *Talk at work. Interaction in institutional settings*. Cambridge: Cambridge university press.
- DUCHÊNE, ALEXANDRE 2009: Marketing, management and performance: multilingualism as commodity in a tourism call centre. *Language Policy* (2009) 8, s. 27–50. Saatavilla: <https://link-springer-com.libproxy.helsinki.fi/article/10.1007%2Fs10993-008-9115-6>. Viitattu 12.4.2019.
- ETELÄMÄKI, MARJA 2009: The Finnish demonstrative pronouns in light of interaction. *Journal of Pragmatics* 41 (2009), s. 25–46). Saatavilla: <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2008.09.005>. Viitattu 8.4.2019.
- EUROOPPALAINEN VIITEKEHYS:
https://www.edu.fi/download/119698_taitotasot.pdf. Viitattu 7.4.2019.
- FRIGAL, ERIC 2007: Outsourced call centers and English in the Philippines. *World Englishes*, Vol. 26, No. 3, s. 331–345. Saatavilla: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1467-971X.2007.00512.x>. Viitattu 28.1.2019.
- GARRETT, PETER 2010: *Attitudes to language*. Cambridge: Cambridge university press.
- HAAKANA, MARKKU 2001: Lääkäri, potilas ja nauru. Teoksessa Sorjonen, M-L., Peräkylä, A. & Eskola, K. (toim). *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 135–159. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- HAKULINEN, AULI 1998: Johdanto. Teoksessa Tainio Liisa (toim.) *Keskusteluanalyysin perusteet*, s. 13–17. Tampere: Vastapaino.
- HEISKANEN, SIRJA 2012: Eckerö Linen suomalaisten asiakkaiden kokemukset ja mielikuvat virolaisesta puhelinpalvelusta. Opinnäytetyö. Haaga-Helia

ammattikorkeakoulu. Saatavilla: <https://www.theseus.fi/handle/10024/42841>. Viitattu 15.1.2019.

HYRKSTEDT I. & KALAJA P. 1998: Attitudes towards English and its functions in Finland: A discourse-analytic study. *World Englishes*, Vol 17, No. 3, s. 345–357. Saatavilla: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1111/1467-971X.00108>. Viitattu 3.2.2019.

JALLI, NINNI & PAJUSALU, RENATE 2015: Samat keinot, eri käyttö. Puhuttelu Virossa. Teoksessa Isosävi, J. & Lappalainen, H. (toim.) *Saako sinutella vai täytyykö teititellä?*, s. 105–134. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

JEFFERSON, GAIL 1989: Preliminary notes on a possible metric which provides for a “standard maximum” silence of approximately one second in conversation. Teoksessa Roger, D. & Bull, P. (toim.) *Conversation: An interdisciplinary perspective*, s. 166–196. Clevedon: Multilingual Matters.

KEEVALLIK, LEELO 2005: Politeness in Estonia. Teoksessa Hickey, L. & Steward, M. (toim.) *Politeness in Europe*, s. 203–217. Clevedon: Multilingual Matters.

KOIVISTO, AINO 2011: *Sanomattakin selvää? Ja, mutta ja että puheenvuoron lopussa*. Väitöskirja. Helsinki: Unigrafia. Saatavilla: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-10-7323-6>. Viitattu 22.2.2019.

KOIVISTO, AINO 2015: Displaying now-understanding: the Finnish change-of-state token aa. *Discourse Processes*, 52(2), s. 111–148. <https://doi.org/10.1080/0163853X.2014.914357>. Viitattu 9.4.2019.

KOKKONEN, MARJA 2009: Työelämän kielitaito ja ääntäminen : työnantajien havaintoja. *AFinLAn Vuosikirja*, 39(67), s. 97–117. Saatavilla: <https://journal.fi/afinlavk/article/view/60009>. Viitattu 3.2.2019.

KURHILA, SALLA 2001: Asiantuntijuuden kerrostumista. Teoksessa Ruusuvuori, J., Haakana, M. & Raevaara, L. (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 178–195. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.

KURHILA, SALLA 2003: *Co-constructing understanding in second language conversation*. Väitöskirja. Helsinki: Helsingin yliopisto.

KURHILA, SALLA 2012: Kun ymmärtäminen on vaakalaudalla – kohdentamattomat korjausaloitteet kakkoskielisessä keskustelussa. Teoksessa Leskelä L. & Lindholm, C. (toim.) *Haavoittuva keskustelu. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*, s. 145–183. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.

KURHILA, SALLA & LILJA, NIINA 2017: Toisto ja korjauksen rajat. *Virittäjä*, 121(2). Saatavilla: <https://doi.org/10.23982/vir.5663>. Viitattu 7.5.2019.

- LEHTIMAJA, INKERI & KURHILA SALLA 2018a. Luentomateriaali Kielen oppiminen luokan ulkopuolella -kurssilla huhtikuussa 2018. Helsingin yliopisto.
- LEHTIMAJA, INKERI & KURHILA, SALLA 2018b. Sairaanhoidajan ammatillisen kielitaidon kehittäminen työyhteisössä. *Kieli, koulutus ja yhteiskunta*, 9(5). Saatavilla: <https://www.kieliverkosto.fi/fi/journals/kieli-koulutus-ja-yhteiskunta-syyskuu-2018/sairaanhoidajan-ammattillisen-kielitaidon-kehittaminen-tyoyhteisossa>. Viitattu 30.11.2018.
- LEHTONEN, JAAKKO & SAJAVAARA, KARI 1985. The silent Finn. Teoksessa Tannen, D. & Saville-Troike, M. (toim.). *Perspectives on Silence*, s. 193–201. New Jersey: Ablex Publishing Corporation.
- LEHTONEN, JAAKKO & SAJAVAARA, 1997. The silent Finn revisited. Teoksessa Jaworsky, A. (toim.) *Silence. Interdisciplinary perspectives*, s. 263–284. Berlin: Mouton de Gruyter.
- LESKELÄ, LEEALaura & LINDHOLM, CAMILLA 2011: *Haavoittuva keskustelu. Keskusteluanalyttisiä tutkimuksia kielellisesti epäsymmetrisestä vuorovaikutuksesta*. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry.
- METSLANG, HELLE & PAJUSALU, KARL & HABICHT, KÜLLI 2013: Koordinaatiivsed partklid lause perifeerias. Teoksessa Erelt, M., Sepper, M-M. (toim.) *Emakeele Seltsi aastaraamat 59*, s. 139–161. Tallinna: Emakeele Selts.
- NÄSLUND, SHIRLEY 2015: Tacit tango: The social framework of screen-focused silence in institutional telephone calls. *Journal of pragmatics* 91 (2016) s. 60–79.
- OLBERTZ-SIITONEN, MARGARETHE & SIITONEN, MARKO 2015: The Silence of the Finns : exploring the Anatomy of an Academic Myth. *Sociologia*, 52 (4), s. 318-333.
- OLIN-PAARLAHTI LEEA-MARIA & SAARELAINEN-HAILA AINO-JEMINA 2001: Asiantuntijuus ongelmanratkaisupuheluissa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.
- PEKKANEN, NIINA 2017: Okei-dialogipartikkelin käyttötavoista keskustelussa. Pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/191006>. Viitattu 12.3.2019.
- PIIPPO, IRINA 2016: Kielen kuva. Teoksessa Piippo, I., Vaattovaara, J. & Voutilainen, E. (toim.) *Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat*, s. 23–52. Helsinki: Art House.
- PIIPPO, IRINA & VAATTOVAARA, JOHANNA 2016: Oppia ikä kaikki. Teoksessa Piippo, I., Vaattovaara, J. & Voutilainen, E. (toim.) *Kielen taju. Vuorovaikutus, asenteet ja ideologiat*, s. 204–240. Helsinki: Art House.
- PORT, GERT 2018: Sähköpostihaastattelu Olku-Port 28.8.2018.

- RAEVAARA, LIISA 2001: Potilaan diagnoosiehdotukset lääkärin vastaanotolla. Teoksessa Sorjonen, M-L., Peräkylä, A. & Eskola, K. (toim). *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 113–133. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- RAEVAARA, LIISA & RUUSUVUORI, JOHANNA & HAAKANA, MARKKU 2001: Institutionaalinen vuorovaikutus ja sen tutkiminen. Teoksessa Ruusuvuori, J., Haakana, M. & Raevara, L. (toim.) *Institutionaalinen vuorovaikutus. Keskustelunanalyttisiä tutkimuksia*, s. 11–38. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- RAEVAARA, LIISA & SORJONEN, MARJA-LEENA & LAPPALAINEN, HANNA 2013: Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- RAEVAARA, LIISA & TENGBERGEN, MARIA 2013: Puhelun aloitus. Teoksessa Raevara, L., Sorjonen, M-L. & Lappalainen, H. (toim.) *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*, s. 21–49. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- RAEVAARA, LIISA 2013a: Asiakkaan kuunteleminen ja siirtyminen asian käsittelyyn. Teoksessa Raevara, L., Sorjonen, M-L. & Lappalainen, H. (toim.) *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*, s. 50–75. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- RAEVAARA, LIISA 2013b: Asiakkaan tilanteen kartoittaminen. Teoksessa Raevara, L., Sorjonen, M-L. & Lappalainen, H. (toim.) *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*, s. 76–127. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- RAEVAARA, LIISA 2013c: Yhteenveto ja suositukset. Teoksessa Raevara, L., Sorjonen, M-L. & Lappalainen, H. (toim.) *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*, s. 246–269. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- ROBINSON, JEFFREY D. 2003: An interactional structure of medical activities during acute visits and its implications for patient's participation. *Health Communication*, 15(1), s. 27-57.
- RUUSUVUORI, JOHANNA 2001: Miten vastaanotto aloitetaan? Teoksessa Sorjonen, M-L., Peräkylä, A. & Eskola, K. (toim). *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*, s. 27–48. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1989: Vuoronalkuiset konnektorit: mutta. Teoksessa Auli Hakulinen (toim.) *Suomalaisen keskustelun keinoja I*, s. 162–176. Helsinki: Helsingin yliopisto.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 1997: Korjausjäsenitys. Teoksessa Tainio, L. (toim.) *Keskustelunanalyysin perusteet*, s. 111–137. Tampere: Vastapaino.
- SORJONEN, MARJA-LEENA & PERÄKYLÄ, ANSSI & ESKOLA, KARI 2001: *Keskustelu lääkärin vastaanotolla*. Tampere: Vastapaino.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2001: *Responding in conversation: a study of response particles in Finnish*. Amsterdam: John Benjamins Publishing Company.

- SORJONEN, MARJA-LEENA 2006: Tunteet pinnassa. Affektista puhetta Kelan asioinneissa. Teoksessa Raevaara, L. & Sorjonen M-L. (toim.) *Arjen asiointia. Keskusteluja Kelan tiskin äärellä*, s. 191–221. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura.
- SORJONEN, MARJA-LEENA 2013: Asiakas ilmaisee epätietoisuutta tai ymmärrysongelmaa. Teoksessa Raevaara, L., Sorjonen, M-L. & Lappalainen, H. (toim.) *Vuorovaikutus Kelan puhelinpalvelussa*, s. 217–245. Helsinki: Kelan tutkimusosasto.
- STEVANOVIC, MELISA 2016: Sosiaaliset rakenteet. Teoksessa Stevanovic, M., & Lindholm, C. (toim.) *Keskustelunanalyysi. Kuinka tutkia sosiaalista toimintaa ja vuorovaikutusta*, s. 200–221. Tampere: Vastapaino.
- SUUTARINEN, JENNI 2016: Lopetussekvenssit suomenkielisessä puhelinkeskustelussa. Pro gradu –tutkielma. Helsingin yliopisto. Saatavilla: <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/161173>. Viitattu 21.1.2019.
- TEIGEN, KARL HALVOR 2008: Is a sigh “just a sigh”? Sighs as emotional signals and responses to a difficult task. *Scandinavian Journal of Psychology* 49, s. 49–57.
- TIETO 2018: Tieto Estonia in business. Julkaisematon esittely.
- TURNER, JOHN C. 2005: Explaining the nature of power: A three-process theory. *European Journal of Social Psychology* 35, s. 1–22.
- VISK = Auli Hakulinen, Maria Vilkuna, Riitta Korhonen, Vesa Koivisto, Tarja Riitta Heinonen ja Irja Alho 2004: Iso suomen kielioppi. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden Seura. Saatavissa: <http://scripta.kotus.fi/visk> URN:ISBN:978-952-5446-35-7.
- YLI-VAKKURI, VALMA 2005: Politeness in Finland. Teoksessa Hickey, L. & Steward, M. (toim.) *Politeness in Europe*, s. 189–202. Clevedon: Multilingual Matters.
- YULE, GEORGE 2010: *The study of language*. 4., uudistettu painos. Cambridge: Cambridge University Press.

Liite: Litterointimerkit

1. SÄVELKULKU

Prosodisen kokonaisuuden lopussa:

. laskeva intonaatio
, tasainen intonaatio
? nouseva intonaatio

Prosodisen kokonaisuuden sisällä tai alussa:

↑ seuraava sana lausuttu ympäristöä korkeammalta
↓ seuraava sana lausuttu ympäristöä matalammalta
heti (alleviivaus) painotus tai sävelkorkeuden nousu
muualla

kuin sanan lopussa

2. PÄÄLLEKKÄISYYDET JA TAUOT

[päällekkäispuhunnan alku
] päällekkäispuhunnan loppu
(.) mikrotauko: 0.2 sekuntia tai vähemmän
(0.4) mikrotaukoa pidempi tauko; pituus ilmoitettu sekunnin
kymmenesosina
= kaksi puhunnosta liittyy toisiinsa tauotta

3. PUHENOPEUS JA ÄÄNEN VOIMAKKUUS

>joo< (sisäänpäin osoittavat nuolet) nopeutettu jakso
<joo> (ulospäin osoittavat nuolet) hidastettu jakso
°joo° ympäristöä vaimeampaa puhetta
AHA (kapiteelit) äänen voimistaminen

4. HENGITYS

.hhh sisäänhengitys; yksi h-kirjain on 0.1 sekuntia
hhh uloshengitys

5. NAURU

he he naurua
j(h)oo suluissa oleva h sanan sisällä kuvaa uloshengitystä,
useimmiten kyse on nauraen lausutusta sanasta
£joo£ hymyillen sanottu sana tai jakso

6. MUUTA

#joo# nariseva ääni
@joo@ äänen laadun muutos
si- (tavuviiva) sana jää kesken
(-) sana, josta ei ole saatu selvää
(--) pidempi jakso, josta ei ole saatu selvää
((nauraa)) kaksoissulkeiden sisällä litteroijankommentteja ja
selityksiä tilanteesta